



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de gestión administrativa y relaciones
interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias
Sociales de la UNFV, Lima – 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Bch: Elky Milg Cárdenas Lalangui

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

PERÚ - 2018

Dra. Rosalía Zárate Barrial

Presidenta

Dra. Irma M. Carhuanchu Mendoza

Secretaria

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Vocal

Dedicatoria

A mis padres: Rubén Cárdenas y Sofía Lalangui, a ellos que me dieron la oportunidad de vivir y de ser única, y cómo no! a mi Dios que me regala cada día, lo maravilloso de la existencia de ser, gracias!

A mis queridos hermanos, sobrinos, por brindarme su apoyo en los momentos que uno menos espera, para la culminación de mis estudios. Les dedico esta investigación como: ejemplo en su formación.

A mis maestros y amigos quienes me brindaron su apoyo y sugerencias para emprender el camino de la superación.

Agradecimiento

A mis amigos, profesores, y maestros quienes participaron entusiastamente en brindarme información y en que me vi, ilustrada con sus conocimientos en el desempeño de alcanzar la creatividad con desarrollo intelecto a la mejora de la presente investigación que me llena de satisfacción.

Al maestro Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por su destreza de enseñar, su apoyo y asesoramiento en el curso de tesis, sin cuyo aporte hubiese sido imposible realizar el estudio.

Gracias siempre a mi Señor Jesús Dios, por guiarme tenerme con salud, con fuerza, perseverancia, optimismo y motivación, en lograr metas a alcanzar como esta investigación que me hace Maestra.

Declaratoria de Autenticidad

Declaración jurada

Yo, Elky Milg Cárdenas Lalangui, estudiante del programa de Maestra en Gestión Pública, de la Escuela de Grado de Maestro de la Universidad Cesar Vallejo, identificada, con DNI N°41467973, con la tesis titulada "Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV- Lima 2016".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcial.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que representen en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigentes de la universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 17 de noviembre 2017

Nombres y apellidos: Elky Milg Cárdenas Lalangui.

DNI. N°41467973

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV-Lima 2016"; con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, durante el año 2016; en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de académico de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación se ha realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal en la central Lima, considerada que tiene gestión pública, encargada en la formación profesional; ya que el propósito es contribuir la mejora de la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes, considerando en el análisis de las dimensiones de las variables: planeación, organización, dirección, control; relaciones humanas y relaciones laborales.

La importancia del estudio radica, en el análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados a los docentes administrativos y docente en general a la que pertenece.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, a ustedes señores miembros del jurado, expreso mi reconocimiento por su comprensión de los errores que puedan presentarse y sugerencias que tengan a bien hacer, para mejora del trabajo.

El autor

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I Introducción	16
1.1. Antecedentes	20
1.1.1. Antecedentes internacionales	20
1.1.2. Antecedentes nacionales	22
1.2. Fundamentación científica, técnica o administrativos	26
1.2.1 Bases teóricas de la variable calidad de la gestión administrativa	26
Definición de la gestión administrativa	26
Dimensiones de la gestión administrativa	27
Dimensión 1: planeación	27
Dimensión 2: organización	28
Dimensión 3: dirección	28
Dimensión 4: control	29

1.2.2. Bases teóricas de las variables relaciones interpersonales	30
Definición de relaciones interpersonales	30
Dimensiones de la variable relaciones interpersonales	32
Dimensión 1. Relaciones humanas	32
Dimensiones 2: Relaciones laborales	32
1.3. Justificación	34
Justificación teórica	34
Justificación práctica	34
Justificación metodología	34
1.4. Problema	34
1.4.1. Formulación del problema	35
1.5. Hipótesis	36
1.5.1. Hipótesis general	36
1.5.2. Hipótesis específicas	36
1.6. Objetivos	37
1.6. Objetivo general	37
1.6.2. Objetivos específicos	37
II. Marco metodológico	39
2.1. Variables de investigación	40
Identificación de Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	42
Método	42
Enfoque	43

2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño de investigación	43
2.6. Población	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	45
2.7.1. Técnica	45
2.7.1. Instrumento	45
2.8. Método de análisis de datos	48
2.8.1. validación y confiabilidad del instrumento	46
2.9. Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
3.1. Descripción de resultados	52
3.1.1. Niveles comparativos entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV	54
3.1.2. La planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima-2016	56
3.1.3. La organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima-2016	57
3.1.4. La dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima-2016	59
3.1.5. EL control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima-2016	60
3.3. Contrastación de hipótesis	62
Hipótesis específica 1	63

Hipótesis específica 2	64
Hipótesis específica 3	65
Hipótesis específica 4	66
IV. Discusión	68
4.1. Discusión de resultados	69
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias	78
Anexos	82
Anexo A: Matriz de consistencia	83
Anexo B: Instrumento I	84
Anexo C: Instrumento II	86
Anexo D: Base de datos de estudio de investigación (población total)	88
Anexo E: Base de datos de estudio de investigación (población total)	89
Anexo F: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos	90
Anexo G: Declaración Jurada	98
Anexo H: Artículo científico	99

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de gestión administrativa	41
Tabla 1. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	42
Tabla 3. Validación de los instrumentos por juicio de expertos	48
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima-2016	49
Tabla 5. Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	49
Tabla 6. Distribución de frecuencia por niveles de la Calidad de Gestión Administrativa en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima–2016	52
Tabla 7. Distribución de frecuencia por niveles de las Relaciones Interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima – 2016	53
Tabla 8. Distribución de frecuencias entre la Calidad de Gestión Administrativa y las Relaciones Interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	54
Tabla 9. Distribución de frecuencias entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	56
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima – 2016	57

Tabla 11. Distribución de frecuencias entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima – 2016	59
Tabla 12. Distribución de frecuencias entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	60
Tabla 13. Grado de correlación y nivel de significación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima-2016	62
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	63
Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	64
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	65
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016	66

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la calidad de gestión administrativa en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	52
Figura 2. Distribución porcentual de las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	53
Figura 3 . Niveles entre la Calidad de Gestión Administrativa y las relaciones Interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV	55
Figura 4. Niveles entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	56
Figura 5. Niveles entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	58
Figura 6. Niveles entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	59
Figura 7. Niveles entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	61

Resumen

El presente trabajo de investigación trata acerca de "Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV- Lima 2016". El objetivo del estudio de investigación fue determinar la Calidad de Gestión Administrativa y Relaciones Interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV- Lima 2016.

Esta investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional (entre calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes). el diseño es no experimental, y se utilizará el corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único. Este estudio no solamente se limita a describir, sino que, además, nos permitirá de sus resultados hacia poblaciones mayores, no tuve muestra apliqué toda la población con el cuestionario sobre calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales, a todos los docentes que laboran en la Universidad; claro por supuesto validados por expertos.

Los resultados que evidencia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,323 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación relación entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

Palabras Claves: Calidad, Gestión, Administrativa, Relaciones Interpersonales

Abstract

The present research deals with "quality of administrative management and interpersonal relations in teachers of the Faculty of Social Sciences of the UNFV - Lima 2016". The objective of the research study was to determine the quality of Administrative Management and Interpersonal Relations in Teachers of the Faculty of Social Sciences of the UNFV-Lima 2016.

This research is basic, descriptive and correlational (between administrative management quality and interpersonal relationships in teachers). the design is non-experimental, and the cross-section will be used because the information will be collected in a single moment and in a single time. This study is not only limited to describing, but also, will allow us of its results towards larger populations, did not have sample apply the entire population with the questionnaire on quality of administrative management and interpersonal relations, to all teachers working in the College; of course, validated by experts.

The results shown evidence the degree of correlation between the variables determined by Spearman's Rho 0.323 mean that there is a moderate positive relationship between the variables, compared to (statistical significance level) $p < 0.05$, so we reject the null hypothesis, there is a relationship between the quality of administrative management and interpersonal relationships in teachers of the faculty of social sciences of the UNFV.

Keywords: Quality, Management, Administrative, Interpersonal Relationships

I. Introducción

Hoy las universidades son las instituciones cumbres en el desarrollo personal y profesional, ya que cumplen un rol importante en nuestra sociedad, nos forman de manera integral especializándonos en el campo del saber, el campo laboral, del arte, la cultura, la ciencia y la tecnología, y nos ayudan a producir conocimientos, investigaciones y a desarrollar la creatividad y la innovación de ser.

En las normas legales de la Ley Universitaria N° 30220 del Art.3, manifiesta que la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Es más, tienen la obligación de dar un buen servicio a sus usuarios que son sus alumnos y por lo mismo una buena calidad de gestiones públicas para el desarrollo institucional y profesional.

Aclarado que en el Art.6 de la Ley Universitaria, es Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país y proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo. SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria)

La palabra calidad nos viene a la mente con tal rapidez en el momento algo familiar en mayoría de las personas que se relaciona con el medio empresarial o de servicios múltiples. Por tanto, se puede considerar como la “moda” de hoy; a pesar de la difusión de la palabra calidad convertido en moda para todo, tiene relevancia en la sociedad actual; dos décadas atrás poco era en que se preocuparan por conocer verdaderamente la naturaleza y aplicar que tiene la calidad como estrategia e impulsar el desarrollo integral de empresas sea cual fuere la actividad a la que se dedique.

Actualmente, las empresas tienen un organigrama de planeación, organización, dirección y control, aunque se puede dar otros puntos a

desarrollarse en cuanto a gestión administrativa, este se enfrenta a una amplia gama de mercados, la cual puede competir convirtiéndose en la causa primordial del incremento de sus niveles de productividad con altos valores de calidad en sus productos u servicios. Decimos que calidad, es la base principal en la decisión para los usuarios que demandan sus necesidades en productos y servicios. Este significa que lograr entender que un cliente satisfecho llega a considerar el bien servicio; que cuando una persona satisfecha puede llegar a generar el más alto número de beneficios para la empresa y para sí.

Una buena gestión administrativa, la calidad camina de la mano, ya que viene evolucionado desde sus inicios con una visión cada vez más universal. Quiere decir, que calidad de gestión administrativa apoya en mayor realce con la técnica, metodología, estudio y administración, relacionadas con la gestión de relaciones humanas y laborales, y todo este se ve, con una cultura mejor organizada.

Por otro lado, la casa de estudios de las universidades públicas, o privadas están superpuestas a los cambios reglamentados por ley y basándose en los estatutos internos de la institución. Ahora bien, la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal, viene trabajando en común con las autoridades y alumnos, para el buen desempeño laboral de los docentes en bien al desarrollo académico profesional. Nuestra Facultad nos permite hacer un estudio en calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la misma, basados en principios fundamentales de calidad, considerando las dimensiones como: planeación, organización, dirección y control, basado en la primera variable y por otro lado las relaciones interpersonales, también basado en la segunda variable con las dimensiones de relaciones humanas y laborales, aunque sin duda hay otras; y entre la segunda variable se trabaja con los indicadores de actitud, empatía, comunicación, emociones, individuales, disposiciones, colectivas ambiente laboral y entre otras concepciones del ser humano.

Asimismo, calidad de gestión administrativa requiere siempre la implementación de los servicios, es aquí, donde el requerimiento de apoyo de la gestión tanto económico, social, y cultural. Lo importante es tener una cultura de calidad de

gestión administrativa, para las diferentes áreas a desarrollarse como por ejemplo sala computo, biblioteca modernas, servicios sociales, materiales didácticos y mejoramiento en gestión administrativa, esto significa que ambas variables calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales, se relacionan con la gestión en que permite formar profesionales de alto nivel académico, riqueza en conocimiento, que promueva el desarrollo, ejercicio laboral, desarrollo personal como social y espiritual, y que sepan cómo comprar, consumir y distribuir, como organizarse, como lograr y hacer ciencia, tecnología, investigación; siempre y cuando, sean conscientes de sus principios éticos y morales; es así, que promoveríamos con destreza la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en los docentes...

Precisamente, este trabajo de investigación nos permite encontrar las causas de estos problemas y para ello nos propone analizar estos dos fenómenos sociales: a) calidad de gestión administrativa y b) relaciones interpersonales, presentes en la configuración social, docentes y autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales de la universidad nacional Federico Villarreal.

Antecedentes

Al revisar, buscar, consultar nos permite ampliar las diferentes dudas que acechan en una investigación respecto al tema puntual, que se encontraron temas similares, que por lo mismo nos ayuda como base a desarrollar el trabajo. Que manifiesta Arias (2012) que los antecedentes de investigación se refieren a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Beiza (2012) en su tesis *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación Chaguaramos II Venezuela”* para obtener el grado de Maestría de gerencia avanzada en educación de la universidad de Carabobo facultad de ciencias de la educación. La investigación tiene como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue una investigación de tipo descriptiva con diseño de campo. Debido a que la población es finita, se utilizará técnica de muestreo, ya que se compone por dos estratos que estuvieron conformada por los 22 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” teniendo como muestra 13 estudiantes que representan un 59 por ciento de la totalidad de la población. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica, compuesto por 31 preguntas cerradas con tres alternativas de respuesta, siempre, a veces y nunca. El cuestionario se sometió a la validez de constructo, contenido y juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada por medio de la fórmula de Alpha de Cronbach obteniendo 0,91 e indicando que el instrumento en cuestión se encuentra en el rango de muy alto en cuanto a confiabilidad. Los datos se analizaron de forma porcentual y a través de la estadística descriptiva, se utilizaron tablas y gráficos y la interpretación se realizó haciendo referencia a la

información más significativa suministrada por los docentes y de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación. La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Iñiguez y Villacrés (2012), en su tesis *“Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”* previa a la obtención del título de magíster en administración de empresas de la unidad de posgrados de la universidad politécnica de Ecuador, con el objetivo de determinar la percepción de los estudiantes sobre la gestión administrativa en su Universidad. Se consideró como población a todos los estudiantes de las universidades con calificación B, esto es, Universidad de Guayaquil, Universidad Agraria del Ecuador, Universidad de Especialidades Espíritu Santo y Universidad Politécnica Salesiana. Se aplicó un muestreo aleatorio simple. El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado. Se considera necesario llevar a efecto la idea gubernamental de crear un ranking ecuatoriano de universidades, que abarque instituciones y carreras universitarias, de tal suerte que el bachiller tenga herramientas que le permitan elegir la mejor universidad en función de sus expectativas futuras.

Aguilar (2010) en su tesis *“Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa, filtración industrial especializada s.a. de c.v. de Xalapa, Veracruz para obtener el título de esta maestría en la universidad veracruzana en facultad de estadística e informática.* Con el objetivo de realizar una propuesta de mejora en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.” que ayude a optimizar los procesos existentes para la obtención de productos con mejor calidad y la reducción de las pérdidas que actualmente se presentan.

Álvarez (2012) Venezuela, en su tesis titulada Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales para obtener el grado de magister en sistemas de la calidad, se realizó una entrevista estructurada para conocer en qué medida se alcanzan los resultados o indicadores de calidad, la investigación es de diseño de campo, no experimental, transeccional, transversal, porque la recolección de datos se realizó en un momento determinado.

Gavilanez (2012) en su tesis estudio de satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente interno y externo de la dirección provincial del Guayas del instituto ecuatoriano de seguridad social para obtener el grado de ingeniero comercial y empresarial.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Quichca (2012) nos dice en su tesis *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho*. Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación de la universidad nacional Mayor de San Marcos Es una investigación de tipo descriptivo y correlacional entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente, el diseño es No Experimental, de corte transversal, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores. El objeto de estudio es la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, según la percepción de los usuarios directos, es decir los estudiantes del I – IV Ciclo 2010 – I, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes.

Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente (Inercia: 79.1%; $\chi^2 = 50.35$; $p = 0.00 < 0.05$). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Moreno (2011) en su tesis Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación, de acuerdo a las hipótesis y los objetivos planteados, ha sido circunscrita dentro del tipo de investigación explicativo, es un estudio no experimental, de hecho, para obtener los datos en este estudio no hubo condiciones o estímulos a los cuales se hayan expuesto a los alumnos, docentes y autoridades. Solo fueron observados en su realidad y ambiente natural (La Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villarreal). La población de estudio está constituida por 89 alumnos del VI Ciclo, 35 docentes y 2 autoridades que suman 126 personas entre varones y mujeres. Se consideró el sexo y estrato socio-económico de la población objeto de estudio. Procura dilucidar si la utilización de las óptimas estrategias de comunicación interpersonal permite el manejo de conflictos organizacionales. Para ello, se reseña las definiciones de diferentes especialistas sobre la estrategia, comunicación interpersonal y manejo de conflictos, tanto aquellas que la apoyen al mencionado planteamiento como aquellas que lo niegan y, posteriormente, se presenta el punto de vista del autor acerca del tema. Se determinó la muestra utilizando la fórmula estadística de proporciones finitos, basado en la obra de Restituto, considerando el margen de error (5%). La

muestra es 96 (68 alumnos, 26 docentes y 2 autoridades). También se presenta los resultados de la investigación de campo. Las técnicas empleadas son: la observación etnográfica con su respectivo instrumento que es la matriz de observación y la entrevista, con su instrumento la guía de entrevista. Los resultados obtenidos que confirman en su totalidad la sub-hipótesis planteadas fueron verificadas mediante la contracción de hipótesis con el chi cuadrado de Pearson (software SPSS versión 15). Los docentes en un 82%, los alumnos en 54% y las autoridades en 50% repiten las definiciones sobre estrategias de comunicación interpersonal y conflictos organizacionales planteadas por otros autores, demostrando falta de referente. Las respuestas de cada uno de los entrevistados son simples, lo cual demuestra falta de capacidad de análisis e interpretación. La comunicación Interpersonal en las organizaciones es una vía de doble tráfico, que sirve de componente clave en la eficacia de su funcionamiento. Este proceso, articula los niveles de comandos operativos, en la que ambos grupos Interactuantes se nutren mutuamente de la información expresada por unos y otros.

García (2008) en su tesis La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM para optar el grado académico de Doctor, La investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional (entre la calidad de la gestión académico-administrativa y el desempeño docente). El diseño es No Experimental, y se utilizará el corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único. El estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir de sus resultados hacia poblaciones mayores. El objeto de estudio de la presente investigación es la Calidad de la Gestión Académico- Administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007 -I. Los resultados del estudio muestran que la calidad de la gestión académico administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, y alcanza un nivel aceptable de 37.5%. También existe relación significativa entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente; con un nivel aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión académico

administrativa y el dominio científico y tecnológico del docente es significativa, y alcanza un nivel regular de 25.5%. Y la relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y las relaciones interpersonales 31.5% y formación en valores éticos del docente es moderada, con 30.3%. Los resultados obtenidos muestran la realidad de la UPG en cuanto a su gestión académico-administrativa; así también da algunas luces acerca del desempeño de los docentes de la maestría de la Unidad de Post-Grado, de la Facultad de Educación de la UNMSM.

Ninamango (2014) en su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 El presente trabajo corresponde a un estudio de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal. Su población de estudio estuvo conformada por los usuarios de consulta externa de medicina interna del HNAL en el mes de enero del 2014: La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al consultorio externo de medicina interna del HNAL durante 01 semana del mes de enero del 2014 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Quispe (2012) en su tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008” aplicado a una empresa de fabricación de lejías, se presenta el diagnóstico de la situación actual mediante el análisis de los principales procesos de la empresa a partir de la norma ISO 9001:2008 y la evaluación de los resultados obtenidos. Además, se presenta la propuesta y justificación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, se desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Dicha norma incluye la documentación del sistema, la gestión de recursos, la planificación y realización del producto, los mecanismos de control y sistemas de evaluación. En el quinto capítulo se presenta el plan de implementación del proyecto y el cronograma de actividades para la ejecución y supervisión del sistema de calidad. Además, se incluye el programa de auditorías internas y externas sugerido, y los resultados esperados

de la implementación a realizar. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones del proyecto que incluye la presentación de las principales ventajas y beneficios de implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

1.2. Fundamentación Científica, técnica o administrativos

1.2.1 Bases teórica de la variable calidad de gestión administrativa

Definición de la gestión administrativa

Campos y Loza (2011) definen la gestión administrativa como que “Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (p. 14).

Según el autor antes mencionado podemos comprender que la gestión administrativa es la capacidad institucional para poder gestionar los recursos disponibles con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Por otro lado, Carro y Calo (2012), definen que “la administración es la disciplina científica que estudia a las organizaciones, intentando descubrir cómo nacen, cómo evolucionan, cuáles son sus objetivos, de qué manera pueden optimizar su gestión, y cuál es su función en la sociedad” (p. 1).

Según Chiavenato (2008), citado por Chilibingua (2013), nos dice acerca de la administración lo siguiente:

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlo en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de una empresa para conseguir los objetivos. (p. 19)

De acuerdo a Beltrán (2008), citado por Chilibingua (2013) la gestión administrativa, “es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro

previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros” (p. 49)

Millán, Córdoba y Ávila (2009), señalaron lo siguiente:

Con respecto a la relación de gestión y administración, la administración es un soporte de apoyo constante que ayuda a cumplir las necesidades del proceso enseñanza-aprendizaje y debe abarcar el compromiso para con la sociedad. Es el campo del conocimiento que trata de entender cómo se construyen y evolucionan las organizaciones. Significa el proceso de determinar los fines y las políticas, de fijar los objetivos y la orientación de una organización o de una de las áreas que la conforman. (p. 46)

Para Yáñez (2004), la gestión administrativa:

Es un nuevo estilo de pensamiento en torno a la organización, que es un conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes. El aplicar la gestión en una institución implica dirigir y solucionar problemas en cada una de sus partes. Teniendo en cuenta que las acciones emprendidas en una parte de la organización afectan a las demás partes de la misma, ya que están estrechamente vinculadas. (p. 31)

Dimensiones de la gestión administrativa

Campos y Loza (2011), nos dicen lo siguiente respecto a la gestión administrativa, en el sentido que “existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: • Planeación • Organización • Recursos Humanos • Dirección y control” (p.24)

Dimensión 1: Planeación

“La planeación es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos y lo que se debe hacer para alcanzarlo”. (Chiavenato 2014, p.135)

Según Munch (2005), citado por Chilibringa (2013), nos dice: “La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello” (p. 39)

A la vez, Russel (2004), citado por Chilibringa (2013), nos dice:

La Planeación es un proceso que se dirige hacia la producción de uno o más estados futuros deseados y que no es probable que ocurran al menos que se haga algo al respecto. Así pues, la planeación se interesa tanto por evitar las acciones incorrectas como por reducir los fracasos en aprovechar las oportunidades. (p. 39)

Dimensión 2: Organización

“La organización es la función administrativa que consiste en agrupar las actividades necesarias para realizar lo que ha sido planeada” (Chiavenato 2014, p.135).

Según Yáñez (2004), la organización es: “Es el acto de establecer un ordenamiento de las actividades planificadas, es decir coordina todos los recursos disponibles que deberá utilizar el individuo para la obtención de los objetivos que la empresa desea alcanzar. (p. 39)

Además, Yáñez (2004), nos dice:

Cuando hablamos de organización debemos reflexionar en el qué y el cómo, ya que ningún organismo puede formarse de partes idénticas pese a que todas tienen un mismo fin y no importa que sus funciones sean diversas, debido a que una vez que se ha planificado el trabajo al momento de organizarlo se elegirán los métodos y procedimientos más viables para alcanzar las metas y los objetivos. (p. 39)

Dimensión 3: Dirección

“La dirección es la función administrativa que orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos que deben alcanzar. Es una

actividad de comunicación, motivación y liderazgo, pues se refiere a las personas”. (Chiavenato 2014, p.35)

Según Jiménez (2008), citado por Chilibingua (2013), nos dice:

Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación. (p. 42)

Yáñez (2004), nos dice:

Para que una dirección sea la mejor, deben estar acertadamente especificados los objetivos, metas, propósitos y los planes, mismos que permitirán que se alcancen los mejores efectos a través de la colaboración de los miembros de la organización, resultados que serán visualizados e interpretarán las necesidades y definirán los controles de gestión correspondientes. (p. 43)

Dimensión 4: Control

“El control es una función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido es para alcanzar los objetivos que se fijaron”. (Chiavenato 2014, p.135)

Van Den Berghe 2010, citado por Chilibingua (2013), nos dice:

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. (p. 47)

Chiliquinga (2013), nos dice:

Se puede referir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos vs los resultados esperados inicialmente, permitiendo que la acción dirigida se lleve a cabo de acuerdo con los planes organizacionales y dentro de los límites de la estructura empresarial. (p. 47)

Para Robbis (1996), citado por Chiliquinga (2013), define: “El control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p. 47)

1.2.2. Bases teóricas de la variable relaciones interpersonales

Definición de relaciones interpersonales

Beiza (2012) al abordar el tema referente a las relaciones interpersonales sostiene que:

Las relaciones que se conocen y que existen son dirigidas por un factor indispensable e importante entre ellas, ese factor es el ser humano, este a su vez genera otro tipo de relaciones conocida como las relaciones humanas, las cuales comprenden todas las formas de comportamiento y conexiones de los hombres dentro o fuera del trabajo. Al hacer esta afirmación estamos destacando el hecho de que tanto dentro del trabajo como el hogar y la comunidad son decisivamente importantes para crear una actitud y una motivación de una sociedad amable, progresista y sin odios, según sean los ambientes señalados, tal y como lo define Cárcamo

(1968). El ser humano es entonces la base de todos los tipos de relaciones existentes. (p. 15)

Por otro lado, Beiza (2012) sostiene que:

Las relaciones humanas y las relaciones de trabajo se dan bajo el fundamento de que existan relaciones entre humanos, ya sean formales o informales estas relaciones se dan dentro del contexto educativo. Es importante recalcar, que para que estas relaciones se den de manera exitosa, el ser humano de forma individual debe constar de bienestar emocional para que así, sus emociones, no desestabilicen las relaciones con otros seres humanos, es decir, entre docentes, directivo, personal administrativo y obrero y de igual forma no deteriorar el clima organizacional de la institución en el ejercicio de sus funciones, como es el caso de estudio de la investigación en particular. (p. 33)

En relación con el ámbito educativo Beiza (2012) señaló que:

La relación interpersonal en el campo educativo no escapa del manejo de estas relaciones y las más empleadas son las humanas, laborales y las interpersonales, facilitando las funciones de los trabajadores que desenvuelven dentro de este campo. Las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. Las relaciones interpersonales que en las instituciones se emplean van dirigidas directamente con la comunicación, como elemento que permite el intercambio de ideas o de información para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones. (p. 17)

Dimensiones de la variable relaciones interpersonales

Dimensión 1: Relaciones Humanas

Para Beiza (2012)

Las relaciones que se conocen y que existen son dirigidas por un factor indispensable e importante entre ellas, ese factor es el ser humano, este a su vez genera otro tipo de relaciones conocida como las relaciones humanas, las cuales comprenden todas las formas de comportamiento y conexiones de los hombres dentro o fuera del trabajo. Al hacer esta afirmación estamos destacando el hecho de que tanto dentro del trabajo como el hogar y la comunidad son decisivamente importantes para crear una actitud y una motivación de una sociedad amable, progresista y sin odios, según sean los ambientes señalados, tal y como lo define Cárcamo (1968). El ser humano es entonces la base de todos los tipos de relaciones existentes. Es así como, las relaciones de trabajo, públicas y las humanas están entrelazadas entre sí por ese factor esencial que es el ser humano, estas relaciones no se generan solo dentro de un ámbito formal o empresarial, se generan también en la vida cotidiana y de manera informal, constituyen un elemento fundamental de la naturaleza humana, este tipo de relaciones se denominan relaciones humanas. Es indispensable para nuestra supervivencia y para nuestro bienestar emocional.

Dimensión 2: Relaciones Laborales

Desde la perspectiva de Beiza (2012)

Las relaciones laborales se pueden dar de dos formas, relaciones laborales individuales y colectivas. Las relaciones laborales individuales, Godio (op. cit), son las que establece un trabajador aislado directamente con su empleador o su representante. Las relaciones laborales colectivas son las que establece un sindicato o un grupo de sindicatos con una empresa u organización patronal, o un grupo de unas u otras. En la

relación laboral individual, el trabajador se encuentra en situación de dependencia o subordinación del empleador. (p. 17)

Por otro lado, señaló Beiza (2012)

En cuanto a las relaciones laborales y a las relaciones de trabajo se refiere, se tiene que ambas cumplen las mismas funciones, el empleado o trabajador y el patrón. Éstas definiciones expuestas anteriormente, son evidenciadas en el contexto escolar, ya que existe un trabajador que, en caso particular, ésta investigación va enfocada a los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” y el patrón, que en este contexto es el director de la institución, ambos empleados trabajando bajo las mismas condiciones y estableciendo prioridades que logren mejorar las competencias de la organización. (p. 17)

Las relaciones de trabajo definidas por Peña y otros (2004), citado en Beiza (2012)

Se analizan como el modelo estratégico más moderno de gestión de los recursos humanos, considerando la diversidad de la fuerza laboral una ventaja competitiva de indudable valor. Las relaciones de trabajo existen en todos los campos, ya sea de manera formal o informal, no limita ningún campo laboral o de relaciones y considera las relaciones como quien dirige la ventaja competitiva dentro del campo laboral. En el ámbito educativo las competencias son manejadas dentro del punto de vista académico, es decir, el rendimiento escolar en los estudiantes en cuanto sus aprendizajes inducidos dentro del proceso de enseñanza por los docentes, que se van dando de manera formal e informal, reflejando las competencias trazadas en las planificaciones institucionales de cada uno. (p. 28)

1.3 Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación se justifica por la importancia que tienen las variables en estudio: calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales, las que juegan un papel importante en el desarrollo de las competencias laborales, en este sentido mejorando los desempeños laborales se tendrá una mejor calidad de atención a los usuarios, situación está dejada de lado en la actualidad por la mayoría de las instituciones privadas y públicas del sector educación.

Justificación Práctica

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permite a la comunidad educativa, comprender los diferentes componentes de la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales, así como percibir las dimensiones que la componen y conocer el nivel de relación que hay. Para utilizar estrategias adecuadas, pertinentes y promover el conocimiento de las dimensiones con el fin de mejorar la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en los docentes universitarios.

Justificación Metodología

En el presente trabajo de investigación se utilizará métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, obtendremos los resultados de la investigación. Por otro lado, la información recogida nos va a permitir diseñar, formular y reorientar calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales de docentes a nivel universitario.

1.4. Problema

Hoy, el mundo administrativo en calidad de gestión y relaciones interpersonales, se ha vuelto en una lucha constante por la misma globalización y el avance de la ciencia y la tecnología, que significa, mayor organización competente y la utilización de la administración financiera como herramienta determinante.

Sin embargo, por otro parte, la falta de control interno, declina a la entidad en que sea mayor vulnerable y que podría afectar a las actividades, por escasas de recurso institucional y por no contar con una adecuada planeación, organización, dirección y control, quiere decir, falta de eficiencia institucional; a la vez el manejo de la relación interpersonal dentro de la institución.

Entonces se puede decir que la entidad no cumple sus metas, objetivos y misión institucional en las mejores condiciones. Estimando que la implementación del control interno, sería mejorar a dichas deficiencias por sí decirlo, en efecto de mejorar e implementar mecanismos, el resultado de la gestión, sería positivo, que ayudaría el cumplimiento de políticas, planes y normas. (Barbaran, 2013)

De esta manera se mejora los objetivos de la institución y la toma de decisiones con la medida correctiva más adecuada.

Por otra parte, el control interno con relación al factor humano, que son las personas encargadas a que se dirccione para bien o para mal.

Por lo expuesto anteriormente la presente investigación formula la siguiente interrogante:

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?

Problemas secundarios:

Primer problema específico

¿Cuál es la relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?

Segundo problema específico

¿Cuál es la relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?

Tercer problema específico

¿Cuál es la relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?

Cuarto problema específico

¿Cuál es la relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

1.5.2. Hipótesis específicos

Primer hipótesis específica

Existe relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

Segunda hipótesis específica

Existe relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

Tercera hipótesis específica

Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Cuarta hipótesis específica

Existe relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

1.6.2. Objetivos específicos:

Primer objetivo específico

Determinar la relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Segundo objetivo específico

Determinar la relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Tercer objetivo específico

Determinar la relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Cuarto objetivo específico

Determinar la relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Identificación de Variables

Aquí vemos dos variables, el valor que se le da a la hipótesis, ya que toda hipótesis tiene un valor y en que constituye en un juicio, afirmativo o negativo.

Variable 1: Calidad de gestión administrativa

Definición conceptual

Campos y Loza (2011) definen la gestión administrativa como que “Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (p. 14).

Definición Operacional

El estudio operacional de la primera variable se trabajó con las siguientes dimensiones con las cuales se medirán y serán 4: **Planeación** con indicadores como toma de decisiones, elaboración de planes y administración estratégica; **Organización** con indicadores como estructura, diseño organizacional, comunicación, tecnología y recursos humanos; **Dirección** con indicadores como comportamiento organizacional, equipos de trabajo, motivación y liderazgo; **Control** con indicadores como evaluación del desempeño real, estándares, medidas de control y administrativo.

Variable 2: Relaciones interpersonales

Beiza (2012)

Las relaciones interpersonales vienen a ser las que se conocen y que son dirigidas por un factor indispensable e importante entre ellas, ese factor es el ser humano, este a su vez genera otro tipo de relaciones conocida como las relaciones humanas, las cuales comprenden todas las formas

de comportamiento y conexiones de los hombres dentro o fuera del trabajo. (p. 15)

Definición Operacional

El estudio operacional de la segunda variable se trabajó con las siguientes dimensiones con las cuales se medirán y serán 2: **Relaciones humanas** con indicadores como actitud, empatía, comunicación y emociones; **Relaciones laborales** con indicadores como individuales, disposiciones, colectivas y ambiente de trabajo.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. *Operacionalización de la variable Calidad de gestión administrativa*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel y rango
Planificación	- Toma de decisiones	1, 2, 3, 4,		
	- Elaboración de planes	5, 6,		Eficiente (27- 35)
	- Administración estratégica	7		Poco eficiente (17- 26)
Organización	- Estructura		Siempre	Deficiente (07- 16)
	- Diseño organizacional	8, 9, 10	(5)	
	- Comunicación	11, 12,		
	- Tecnología	13, 14,		Eficiente (27- 35)
	- Recursos humanos		Casi siempre	Poco eficiente (17- 26)
Ejecución	- Comportamiento organizacional	15, 16,	(4)	Deficiente (07- 16)
	- Equipos de trabajo	17, 18,		
	- Motivación	19, 20,	A veces	
	- Liderazgo	21, 22,	(3)	Eficiente (38 - 50)
	- Evaluación del desempeño real	23, 24		Poco eficiente (24 - 37)
Control	- Estándares		Casi nunca	Deficiente (10 - 23)
	- Medidas de control administrativo	25, 26,	(2)	
		27, 28,	Nunca	
		29, 30,	(1)	Eficiente (38 - 50)
		31, 32,		Poco eficiente (24 - 37)
		33, 34,		Deficiente (10 - 23)

Fuente: Adaptado de las dimensiones definidas del autor CHIAVENATO, 2008.

Tabla 3. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel y rango
Relaciones Humanas	- Actitud	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Siempre (5)	Buenas (35 - 45) Regulares (22 -34) Malas (09 – 21)
	- Empatía		Casi siempre (4)	
	- Comunicación			
	- Emociones			
Relaciones Laborales	- Individuales	10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Casi nunca (2)	Buenas (76 - 100) Regulares (48 -75) Malas (20 - 47)
	- Disposiciones		Nunca (1)	
	- Colectivas			
	- Ambiente de trabajo			

Fuente: Adaptado de las dimensiones definidas del autor CHIAVENATO, 2008.

2.3. Metodología

La metodología se define como un procedimiento de pasos y procedimientos a investigar un estudio científico, ya que se utiliza técnicas, herramientas, actividades de estudio y el proceso a seguir, para así, asegurar la integridad de la metodología.

Método

El método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, ya que el procedimiento se siguió la investigación para que lo investigado sea una actividad práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos importantes y son: observar el fenómeno a estudiar, crear una hipótesis y explicar dicha hipótesis, deducir las consecuencias o proposiciones elementales de la hipótesis, y verificar o comprobar la verdad del enunciado deduciendo en la comprobación de la experiencia. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

Enfoque

El enfoque es cuantitativo, hace referencia al estudio de la investigación en un análisis de cantidades, con un proceso deductivo para comprobar, explicar o predecir un determinado hecho en estudio numérico que tiene que ver con fundamentos estadísticos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

2.4. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación responde a lo básico de una investigación de tipo descriptiva – correlacional, no experimental, transversal.

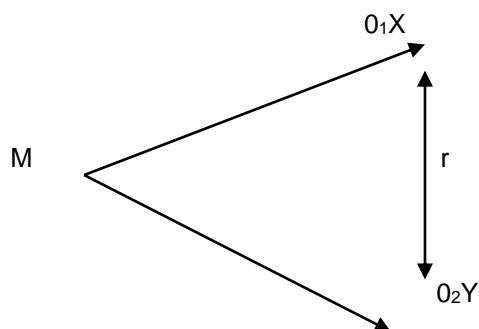
Es descriptiva, aquella que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010)

Según el nivel se trata de una investigación correlacional, cuya finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p.

2.4. Diseño de investigación

Es no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). Gráficamente se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 1984)

Dónde:

- M : Muestra de estudio
- X : Calidad de gestión administrativa
- Y : Relaciones interpersonales
- 0₁ y 0₂ : Puntuaciones de las variables
- r : Correlación

2.6. Población

Para Francia (1988, citado por Bernal, 2006), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164)

La población del presente estudio estará constituida por 95 docentes, mejor dicho todos los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV – 2016.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

2. 7.1. Técnica

La definición de la técnica según Tamayo (2004) “es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. (p. 211).

Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, que según Tamayo (2004) “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde”. (p. 212).

2.7.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará es el cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta, el cuestionario según Rodríguez (2005) “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a de terminadas condiciones”. (p. 98).

Instrumento 1: Cuestionario - de la variable de calidad de gestión administrativa.

Ficha técnica.

Actor: Elky Milg Cárdenas Lalangui

Alcance de la estructura: El listado de preguntas contiene 34 ítems.

Duración: el test se ejecuta en alrededor de 20 minutos promedio.

Aplicación: El contexto para aplicar son los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV 2016.

Calificación: El escalafón para medir escala de Likert, los resultados que los individuos pueden emitir ante los enunciados son los siguientes:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Se empleó un cuestionario con preguntas abiertas, con escala de Likert que consta de 34 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de calidad de gestión administrativa, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos que;

Haremos la Interpretación en:

Eficiente (38 al 50)

Poco eficiente (24 al 37)

Deficiente (10 al 23).

Instrumento 2: Cuestionario - de la variable de relaciones interpersonales.

Ficha técnica.

Actor: Elky Milg Cárdenas Lalangui

Alcance de la estructura: El listado de preguntas contiene 30 ítems.

Duración: el test se ejecuta en alrededor de 15 minutos promedio.

Aplicación: El contexto para aplicar son los docentes de de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV 2016.

Calificación: El escalafón para medir escala de Likert, los resultados que los individuos pueden emitir ante los enunciados son los siguientes:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

Se empleó un cuestionario con preguntas abiertas, con escala de Likert que consta de 30 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de las relaciones interpersonales, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos que:

Haremos la Interpretación en:

De 76 hasta 100 puntos = Buena

De 48 hasta 75 puntos = Regular

De 20 hasta 47 puntos = Mala

2.8. Método de análisis de datos

En primer lugar, se procederá a encuestar a la población conformada por 95 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal – 2016. En una sesión de 30 minutos aproximadamente, se les aplicará el instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de investigación.

Posteriormente, se procedió a vaciar la data en **Excel**, para respectiva calificación en la Hoja de Cálculo, obteniendo la suma de las dimensiones y de las variables.

Finalmente, se analizó los datos a través del programa estadístico **SPSS** versión 21.0 para obtener la reconversión de las variables en resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

2.8.1 Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez de contenido.

Se empleó la validez de la extensión para los 34 ítems del instrumento: Calidad de gestión administrativa y 30 ítems para el instrumento de relaciones interpersonales, mediante la opinión de expertos. Los especialistas fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 4. *Validación de los instrumentos por juicio de expertos*

Indicador	Experto 1:	Experto 2:	Experto 3:	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI es aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	SI es aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	SI es aplicable

El instrumento fue validado por juicio de expertos el cual obtuvo el nivel de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto, ya que fue ajustado por las recomendaciones de los expertos.

Fiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

(p. 200).

Se estableció confiabilidad del cuestionario, utilizando toda la población la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con docentes. Llevando a procesar los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV-2016.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de gestión administrativa	20	20
<i>Relaciones interpersonales</i>	0,953	0,975

Nota: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4, las variables calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales laborales tienen coeficientes de Cronbach 0,953 y 0,975. Por lo tanto, el instrumento que mide las variables es confiable.

Tabla 5. Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,29	Baja confiabilidad
De 0,30 a 0,49	Moderada confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Confiable
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

En la tabla 5, se presenta la interpretación de niveles de confiabilidad según (Ruiz, 2007)

2.9. Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de la investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Niveles de la Calidad de gestión administrativa en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV

Tabla 6. Distribución de frecuencia por niveles de la Calidad de Gestión Administrativa en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.

<i>Niveles</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Deficiente</i>	15	15,8
<i>Poco eficiente</i>	55	57,9
<i>Eficiente</i>	25	26,3
<i>Total</i>	95	100,0

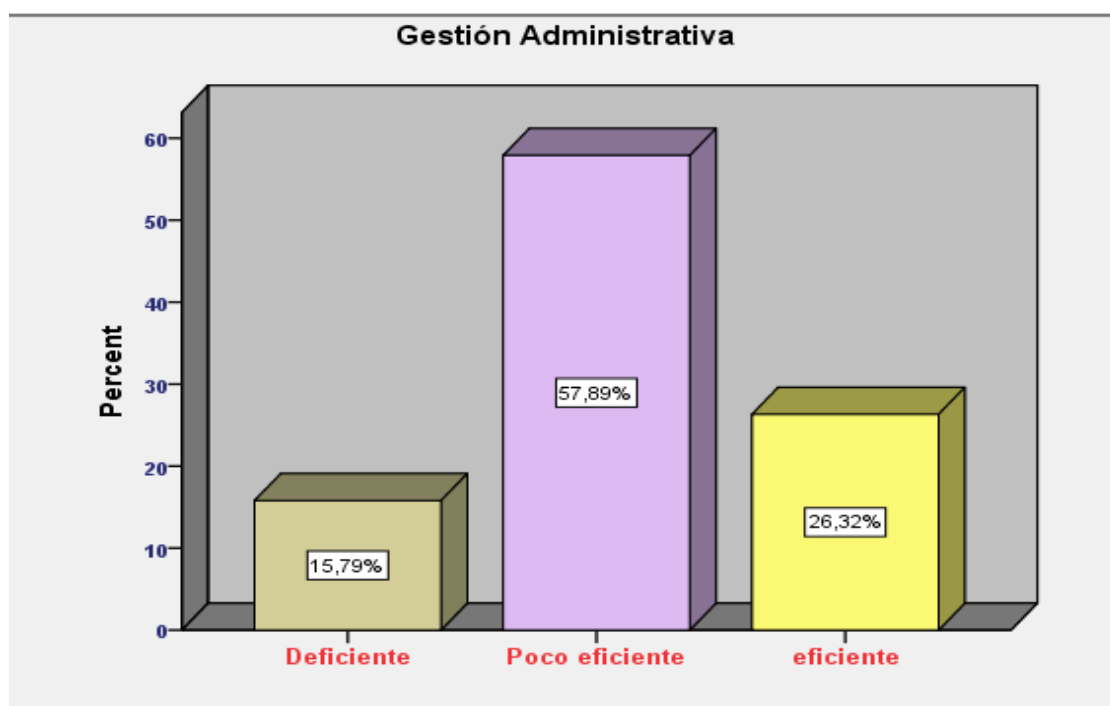


Figura 8. Distribución porcentual de la calidad de gestión administrativa en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV

De los resultados que se muestran en la tabla 6 y figura 1, se tienen los niveles de la calidad de gestión administrativa en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, de los cuales se tiene que el 15,8% de los encuestados manifiestan que la calidad de la gestión administrativa es deficiente, mientras que el 57,9% manifiestan que es poco eficiente la calidad de gestión administrativa y el 26,3% manifiesta que es eficiente la gestión administrativa en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

Tabla 7. *Distribución de frecuencia por niveles de las Relaciones Interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV*

<i>Niveles</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Malas	6	6,3
Regulares	61	64,2
Buenas	28	29,5
Total	95	100,0

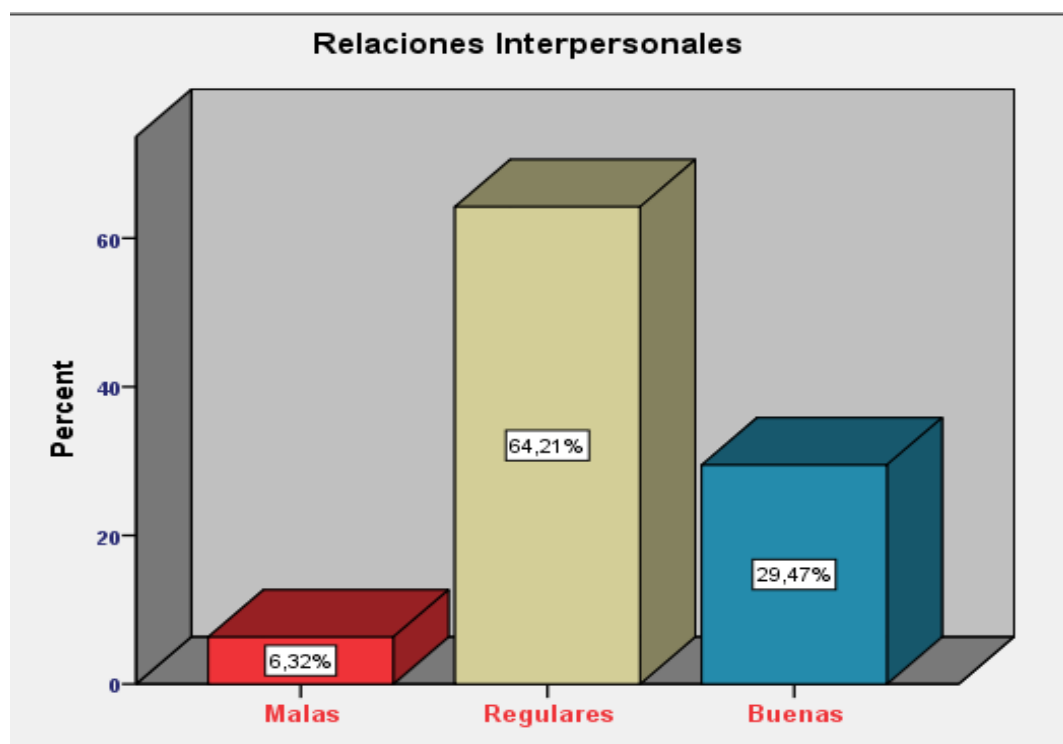


Figura 9. Distribución porcentual de las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

Asimismo, se tienen los resultados que se muestran en la tabla 7 y figura 2, se tienen los niveles de las relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, de los cuales se tiene que el 6,3% las relaciones interpersonales en docentes son malas, mientras que el 64,2% manifiestan que las relaciones interpersonales en docentes son regulares y el 29,5% manifiestan que las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV son buenas.

3.1.1. Niveles comparativos entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Resultado general de la investigación

Tabla 8. *Distribución de frecuencias entre la Calidad de Gestión Administrativa y las Relaciones Interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.*

Tabla cruza de Relaciones interpersonales * Gestión administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	
Relaciones Interpersonales	Malas	Recuento	4	2	0	6
		% de Total	4,2%	2,1%	0,0%	6,3%
	Regulares	Recuento	8	40	13	61
		% de Total	8,4%	42,1%	13,7%	64,2%
	Buenas	Recuento	3	13	12	28
		% de Total	3,2%	13,7%	12,6%	29,5%
			15	55	25	95
			15,8%	57,9%	26,3%	100,0%
Total						

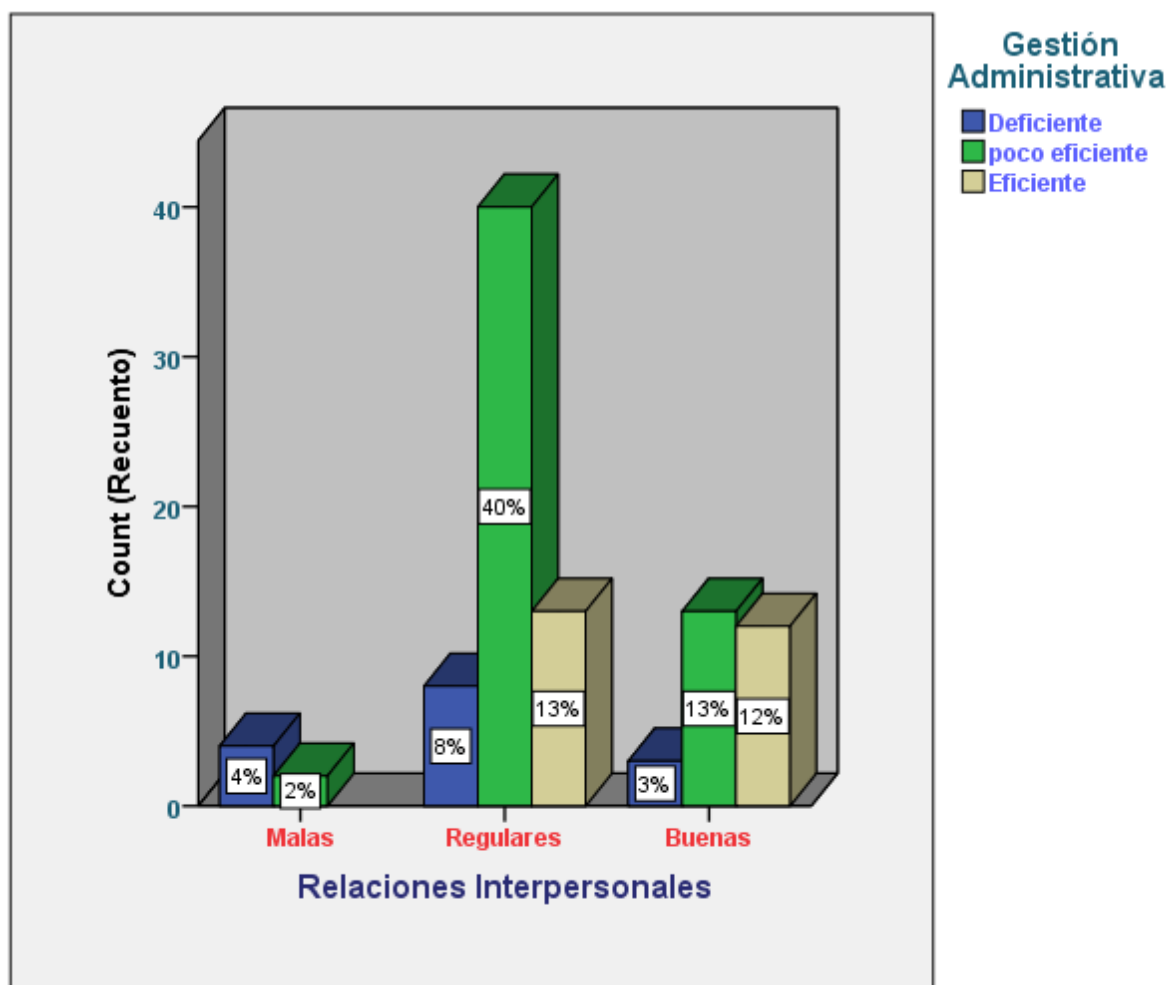


Figura 10 . Niveles entre la Calidad de Gestión Administrativa y las Relaciones Interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.

De la tabla 8 y figura 3, se observa la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, de los resultados se tiene al 4,2% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que las relaciones interpersonales son malas, así mismo el 42,1% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que las relaciones interpersonales es regular y el 12,6% la gestión administrativa es eficiente por lo que las relaciones interpersonales es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

3.1.2. La planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Tabla 9. *Distribución de frecuencias entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.*

Tabla cruzada - La Planeación * Gestión administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	
La Planeación	Deficiente	Recuento	5	0	0	5
		% de Total	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%
	Poco eficiente	Recuento	10	55	0	65
		% de Total	10,5%	57,9%	0,0%	68,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	25	25
		% de Total	0,0%	0,0%	26,3%	26,3%
Total	Recuento		15	55	25	95
	% de Total		15,8%	57,9%	26,3%	100,0%

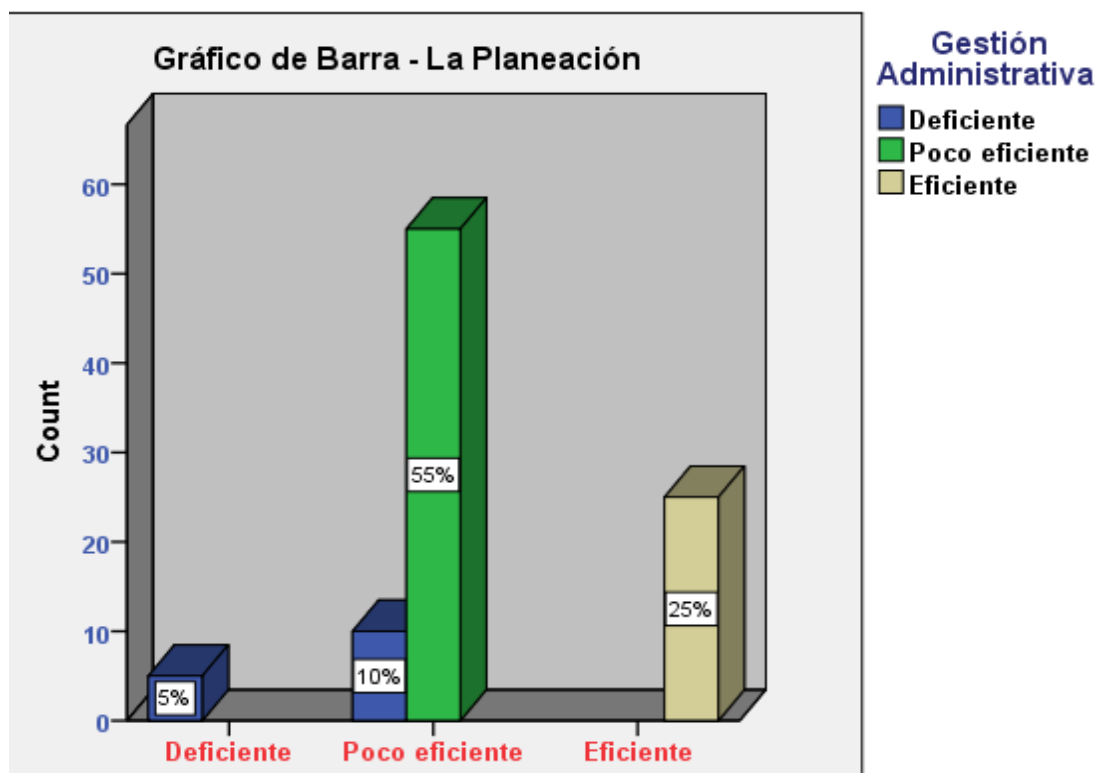


Figura 11. Niveles entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

En cuanto al resultado específico de la tabla 9 y figura 4, se observa la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y la planificación en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, de los resultados se tiene al 5,3% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que la planificación son malas, así mismo el 57,9% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que la planificación es regular y el 26,3% la gestión administrativa es eficiente por lo que la planificación es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

3.1.3. La organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

Tabla 10. *Distribución de frecuencias entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.*

Tabla cruzada - La Organización * Gestión administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	
La Organización	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	10,5%	0,0%	0,0%	10,5%
	Poco eficiente	Recuento	5	55	0	60
		% del total	5,3%	57,9%	0,0%	63,2%
	Eficiente	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	26,3%	26,3%
Total	Recuento		15	55	25	95
	% del total		15,8%	57,9%	26,3%	100,0%

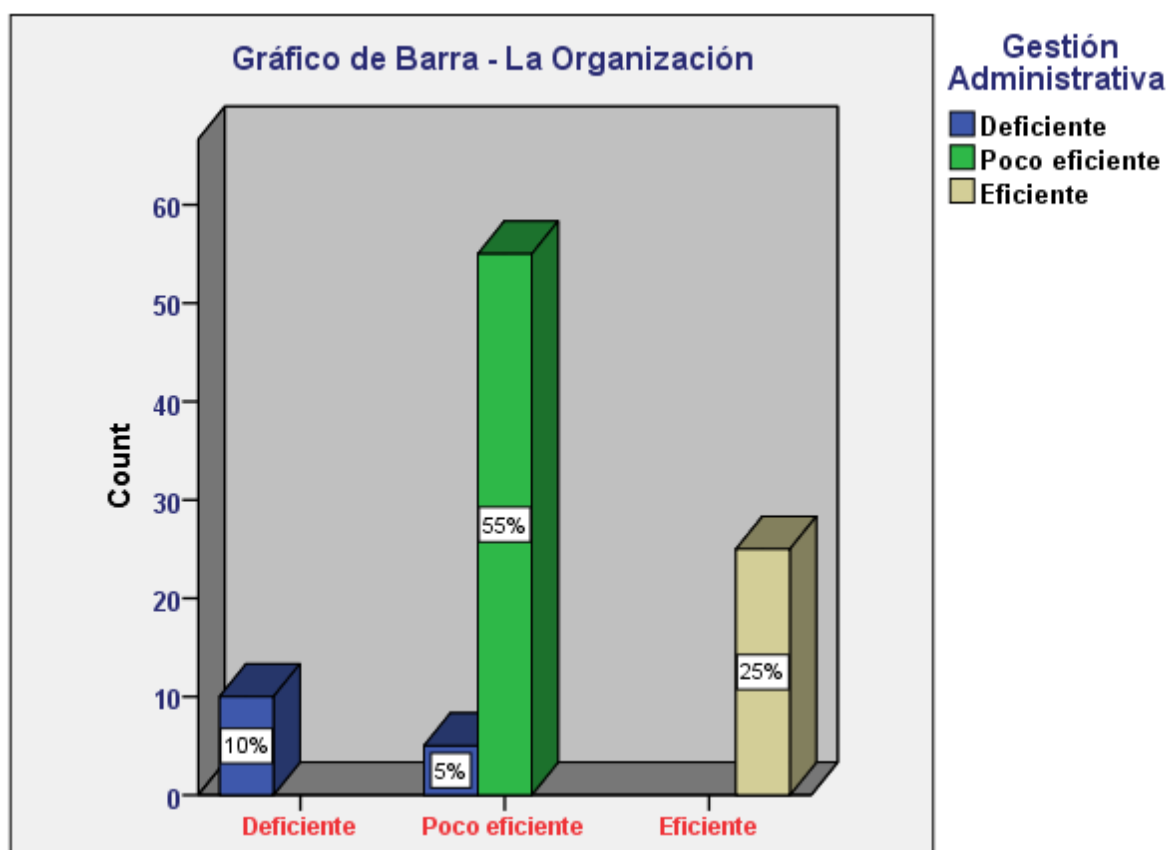


Figura 12 . Niveles entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.

Asimismo en cuanto al resultado específico de la tabla 10 y figura 5, se observa la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y la organización en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, de los resultados se tiene al 10,5% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que organización son malas, así mismo el 57.9% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que organización es regular y el 26,3% la gestión administrativa es eficiente por lo que organización es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

3.1.4. La dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Tabla 11. *Distribución de frecuencias entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.*

Tabla cruzada - La Dirección *Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	
La Dirección	Deficiente	Recuento	15	26	0	41
		% del total	15,8%	27,4%	0,0%	43,2%
	Poco eficiente	Recuento	0	29	12	41
		% del total	0,0%	30,5%	12,6%	43,2%
	Eficiente	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	13,7%	13,7%
Total	Recuento		15	55	25	95
	% del total		15,8%	57,9%	26,3%	100,0%

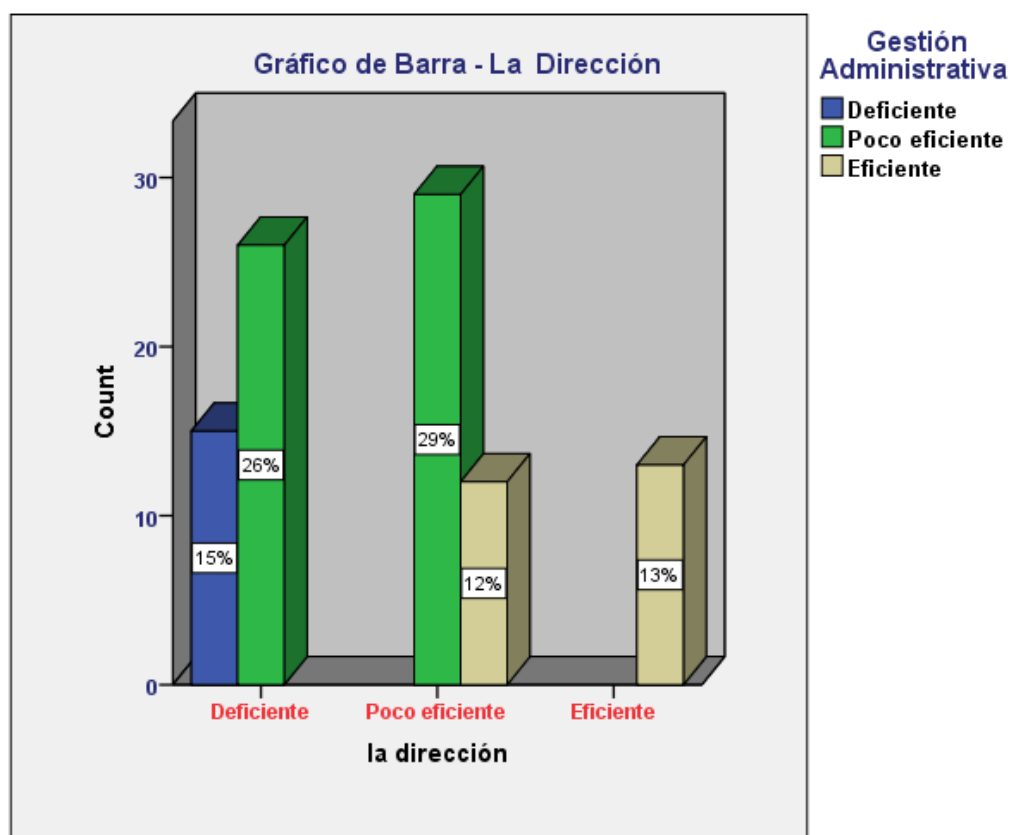


Figura 13. Niveles entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

Asimismo en cuanto al resultado específico de la tabla 11 y figura 6, se observa la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y la dirección en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, de los resultados se tiene al 15,8% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que la dirección son malas, así mismo el 30,5% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que la dirección es regular y el 13,7% la gestión administrativa es eficiente por lo que la dirección es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV

3.1.5. El control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Tabla 12. *Distribución de frecuencias entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.*

Tabla cruzada - El Control * Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Deficiente	Poco eficiente	Eficiente	
El Control	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	10,5%	0,0%	0,0%	10,5%
	Poco eficiente	Recuento	5	49	0	54
		% del total	5,3%	51,6%	0,0%	56,8%
	Eficiente	Recuento	0	6	25	31
		% del total	0,0%	6,3%	26,3%	32,6%
	Total	Recuento	Recuento	55	25	95
		% del total	% del total	57,9%	26,3%	100,0%

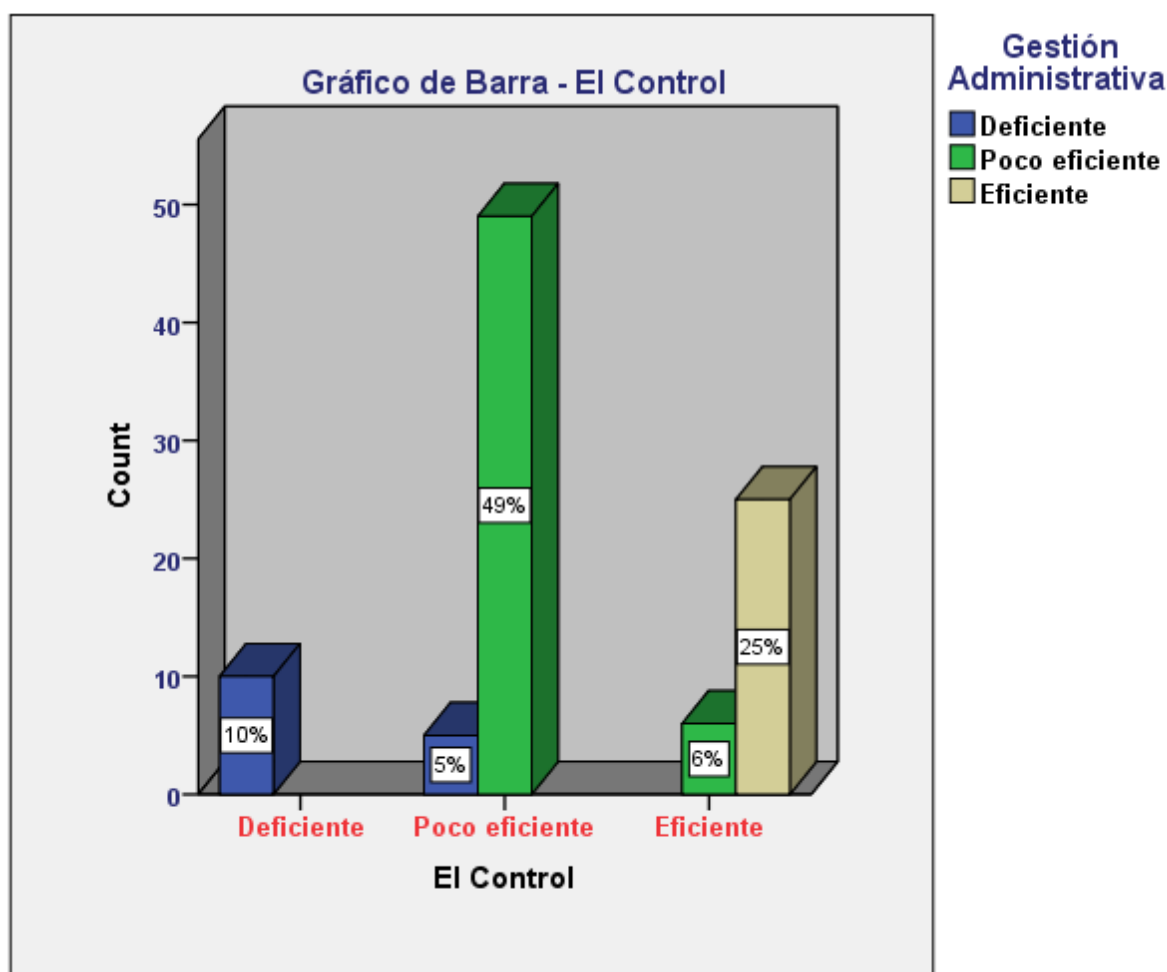


Figura 14. Niveles entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

Finalmente en cuanto al resultado específico de la tabla 12 y figura 7, se observa la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y el control en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, de los resultados se tiene al 10,5% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que el control son malas, así mismo el 51,6 % perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que el control es regular y el 26,3% la gestión administrativa es eficiente por lo que el control es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

3.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV

Hg: Existe relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV

Tabla 13. *Grado de correlación y nivel de significación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.*

Correlación			Gestión Administrativa	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman's	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,384
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	95	95
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,384	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

De los resultados que se aprecian en la tabla 13, adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,384 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

H1: Existe relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016

Tabla 14. *Grado de correlación y nivel de significación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.*

Correlación			Gestión Administrativa	La Planeación
Rho de Spearman's	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	La Planeación	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 14, los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,953 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

H2: Existe relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.

Tabla 15. *Grado de correlación y nivel de significación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.*

Correlación

			Gestión Administrativa	La Organización
Rho de Spearman's	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	La Organización	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 15 los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.979 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

H₂: Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

Tabla 16. *Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.*

Correlación			Gestión Administrativa	La Dirección
Rho de Spearman's	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	La Dirección	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 16, los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,995 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016

H2: Existe relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.

Tabla 17. *Grado de correlación y nivel de significación* entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima – 2016.

Correlación			Gestión Administrativa	El Control
Rho de Spearman's	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	El Control	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 17, los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,980 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016.

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

La variable nos muestra que los resultados de relación a la hipótesis general, calidad de gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, según la correlación de Rho Spearman de 0,384 que significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$. Quiere decir, que la calidad de gestión administrativa tiene una alta relación con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.

Así mismo, la relación entre la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0,953 que significa que existe alta relación positiva entre las variables representado este resultado menor que el 0.05 a la vez, este tiene como resultados los niveles de las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, observamos en la tabla 9 y figura 4 la asociación de los niveles entre la Calidad de gestión administrativa y la planeación en docentes el 5,3% es deficiente por tanto son malas las planificaciones, mientras que el 57,9% manifiestan los docentes es poco eficiente la planeación, por lo que serían regulares y el 26,3% manifiestan los docentes que la facultad de ciencias sociales de la UNFV son buenas.

Aquí mostramos que la relación entre organización está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0.979 que significa una alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$. Concluyo que la organización tiene un alto porcentaje en la aplicación de técnicas, en la cual, su relevancia trasciende en la gestión, determinado la falta de confiabilidad de los que están frente en la dirección institucional.

En este punto mostramos que la relación entre dirección está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0.995, significando que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$. Determinamos que el resultado se tiene al 15,8% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que las direcciones son malas, así mismo el 30.5% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que la dirección es regular y el 13,7% la gestión administrativa es eficiente por lo que la dirección es buena en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

Finalmente, la relación entre el control está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0,980 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$. Aquí el resultado se tiene al 10,5% de los docentes que manifiestan la gestión administrativa es deficiente por lo que los controles son malas, así mismo el 51.6% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que el control es regular y el 26,3% la gestión administrativa es eficiente por lo que el control es bueno en la facultad de ciencias sociales de la UNFV.

En relación a las hipótesis específicas teniendo en cuenta las dimensiones de planeación, organización, dirección y control; y entre las dimensiones de relaciones interpersonales de relaciones humanas y relaciones laborales, presentan una correlación moderada con un grado de significancia menor del 0.05 aceptándose las hipótesis específicas y rechazando las nulas.

Beiza (2012) en su tesis *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación Chaguaramos II Venezuela”* para obtener el grado de Maestría de gerencia avanzada en educación de la universidad de Carabobo facultad de ciencias de la educación.

La investigación tiene como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. La interpretación se realizó haciendo referencia a la información más significativa suministrada por los docentes y de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación. La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Iñiguez y Villacrés (2012), en su tesis *“Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”* previa a la obtención del título de magíster en administración de empresas de la unidad de posgrados de la universidad politécnica de Ecuador, con el objetivo de determinar la percepción de los estudiantes sobre la gestión administrativas en su Universidad en función de sus expectativas futuras.

Quichca (2012) nos dice en su tesis *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho*. Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. El objeto de estudio es la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, según la percepción de los usuarios directos, es decir los estudiantes del I – IV Ciclo 2010 – I, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$).

Moreno (2011) en su tesis, estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación, de acuerdo a las hipótesis y los objetivos planteados, ha sido circunscrita dentro del tipo de investigación explicativo, es un estudio no experimental, de hecho, para obtener los datos en este estudio no hubo condiciones o estímulos a los cuales se hayan expuesto a los alumnos, docentes y autoridades. La comunicación Interpersonal en las organizaciones es una vía de doble tráfico, que sirve de componente clave en la eficacia de su funcionamiento. Este proceso, articula los niveles de comandos operativos, en la que ambos grupos Interactuantes se nutren mutuamente de la información expresada por unos y otros.

García (2008) en su tesis La calidad de la gestión académica administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Concluyo que los resultados del estudio muestran que la calidad de la gestión académico administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, y alcanza un nivel aceptable de 37.5%. También existe relación significativa entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente; con un nivel aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión académico administrativa y el dominio científico y tecnológico del docente es significativa, y alcanza un nivel regular de 25.5%. Y la relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y las relaciones interpersonales 31.5% y formación en valores éticos del docente es moderada, con 30. 3%. Los resultados obtenidos muestran la realidad de la UPG en cuanto a su gestión académico- administrativa; así también da algunas luces acerca del desempeño de los docentes de la maestría de la Unidad de Post-Grado, de la Facultad de Educación de la UNMSM.

Peña (2014), en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de control de gestión para las contralorías municipales del estado Carabobo”

concluyó que el control adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas, por tanto, su relevancia y trascendencia en la gestión, se determinó una falta de confiabilidad de quienes están frente en la dirección institucional. Por lo mismo se recomendó aplicar los indicadores de gestión, incluidos en la investigación.

V. Conclusiones

Primera: La variable calidad de gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, según la correlación de Rho Spearman de 0,384 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Segunda: La relación entre la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0,953 que significa que existe alta relación positiva entre las variables representado este resultado menor que el 0.05.

Tercera: La relación entre organización está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0.979 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$.

Cuarta: La relación entre dirección está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0.995 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$.

Quinta: Finalmente, la relación entre el control está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016, según la correlación de Rho Spearman de 0,980 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda involucrar a todo el personal docente de la Facultad de Ciencias Sociales, ya sean contratados parcial o tiempo completo y aún más los nombrados, para así, mejorar las relaciones interpersonales entre los gestores que están frente a las direcciones de cada escuela, con la finalidad de mantener un correcto manejo en la gestión administrativa y debiendo gestar en bien al desarrollo del alumnado que son la fuente de existir de la Universidad.

Segunda: Recomendamos aplicar estrategias con anticipación la planeación para cada escuela que tiene la Facultad de Ciencias Sociales, como Ciencias de la Comunicación, Trabajo Social y Sociología, con la finalidad de mejora a la gestión administrativa tanto en el área académica como en el desarrollo institucional.

Tercera: Recomendamos crear estrategias de incentivo a todo personal involucrado a la facultad, para sensibilizar una buena relación interpersonal y obtener una organización que se identifique con la institución, de tal manera genera destreza altruismo con la misma, ya que asume responsabilidad.

Cuarta: Recomendamos a que las autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales y de cada escuela promueva, capacite e induzca al personal docente a conocer el plan estratégico que se viene desarrollando y así no ser indiferente ante desconocimiento de proyectos, estrategias, investigaciones u otra gestión de dirección, donde se ayudaría a viabilizar o generar satisfacción en el desarrollo de los procesos de administrativos u académicos para el crecimiento sostenible de la Facultad.

Quinta: Finalmente recomendamos que las autoridades que están frente a cada escuela de la Facultad se comprometan con responsabilidad al buen manejo de estrategias con el control en las gestiones administrativas para la ejecución de proyectos admitidos; de la misma manera, capacitar al personal que labora allí, para las buenas relaciones interpersonales, que ayudará a fortalecer el cumplimiento de las tareas con calidad de gestión administrativa.

VII. Referencias

Beiza A. (2012) *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación*. Chaguaramos - Venezuela.

Iñiguez M. y Villacrés B. (2012) *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría*. Universidad de Guayaquil. Recuperado de la web. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>

Aguilar A. (2010), *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empres*. Xalapa - Veracruz.

Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Álvarez M. (2012), *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Venezuela. Recuperada de la web: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Gavilanez, (2012) *Estudio de satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente interno*. Provincial del Guayas del instituto ecuatoriano

Quichca G. (2012) *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente*. Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho.

Moreno N. (2011), *Tesis Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación* - Universidad Nacional Federico Villareal.

García J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado*. Facultad de Educación de la UNMSM.

Ninamango W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna* - Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Campos S. y Loza, P. (2011). *Es la capacidad de alcanzar y evaluar sus propósitos recursos disponibles*. (pg.21)

Beltrán F. (2008), citado por Chilibringa (2013) *la gestión administrativa; es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro*. (p. 49)

Chiavenato I. (2008), *Libro: Gestión de Talento Humano*, citado por Chilibringa (2013), acerca de la administración lo siguiente. (p. 19). Recuperado de la web. <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Abanto, E. (2012). Tesis de la implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa Agroindustria Santa Marina SAC, en la ciudad de San José. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Andrade, S. (2010). Normas Internacionales de Auditoría. (1ra. reimp.). Lima: Editorial Andrade.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición.

Barbarán, G. (2013). Implementación del control interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – 2013. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Carbajal, M., y Rosario, M. (2014). Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014. Perú: Universidad Privada de Antenor Orrego. 109

Claros, R., y León, O. (2012). El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación. (1ra. Edición). Perú: Instituto Pacífico.

Cochea, J. (2013). El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P) periodo 2012-2013. ciudad de La Libertad – Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

COSO. (2013). Resumen Ejecutivo COSO: Control Interno- Traducción al español. pwc, Instituto de auditores internos de España.

Flores, J. (2004). Contabilidad Gerencial. Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas- CECOF Asesores.

Gámez, I. (2010). Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía. Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Peña, F. (2014). Propuesta de un sistema de control de gestión para las contralorías municipales del estado Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. México: Limusa Noriega Editores.

Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica. México: Limusa Noriega Editores.

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV,
Lima – 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES INDICADORES				
Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?	Objetivo general: Determinar la relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	Hipótesis general Existe relación entre la Calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV	Variable 1: Gestión Administrativa				
Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016? ¿Cuál es la relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016? ¿Cuál es la relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016? ¿Cuál es la relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Determinar la relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Determinar la relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Determinar la relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016	Hipótesis específicos Existe relación entre la planeación y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Existe relación entre la organización y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016 Existe relación entre el control y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala o valores	Niveles y rangos
			- Planeación	- Toma de decisiones - Elaboración de planes - Administración estratégica	1-7	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Eficiente (27- 35) Poco eficiente (17- 26) Deficiente (07- 16)
			- Organización	- Estructura - Diseño organizacional - Comunicación - Tecnología - Recursos humanos	8-14		Eficiente (27- 35) Poco eficiente (17- 26) Deficiente (07- 16)
			- Dirección	- Comportamiento organizacional - Equipos de trabajo - Motivación - Liderazgo	15-24		Eficiente (38 - 50) Poco eficiente (24 - 37) Deficiente (10 - 23)
			- Control	- Evaluación del desempeño real - Estándares - Medidas de control administrativo.	25-34		Eficiente (38 - 50) Poco eficiente (24 - 37) Deficiente (10 - 23)
			Variable 2: relaciones interpersonales				
-Relaciones humanas	-Actitud - Empatía - Comunicación - Emociones	1-9	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3)	Buenas (35 - 45) Regulares (22 -34) Malas (09 – 21)			
-Relaciones laborales	-Individuales - Disposiciones - Colectivas -Ambiente de trabajo	10-30	Casi Nunca (2) Nunca (1)	Buenas (76 - 100) Regulares (48 -75) Malas (20 - 47)			

Anexo B: INSTRUMENTO I

Estimado:

Previo cordial saludo, espero su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario cuyo propósito es recoger información para elaborar mi tesis de grado.

I. DATOS INFORMATIVOS

- Oficina / Unidad de la Universidad al que pertenece: _____
- Categoría: Profesional ☐ Técnico ☐ Auxiliar ☐
- Situación laboral: Nombrado ☐ Contratado ☐
- Años de experiencia: _____ años

II. CALIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, marca con un aspa (X)

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	DIMENSIÓN 1 : PLANEACIÓN					
1	Las labores administrativas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, se planifican anticipadamente.					
2	Los administrativos y docentes que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen bien definidos los objetivos institucionales académicos.					
3	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV planifican oportunamente la atención a los alumnos.					
4	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con las metas planificadas.					
5	Los administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, realizan un plan estratégico de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica.					
6	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, ponen en práctica estrategias para minimizar riesgos.					
7	Consideras que los instrumentos de gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, sirven como guía y orientación a los alumnos y en la plana docente.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
8	Consideras que las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, suele contar con una adecuada organización.					
9	Los instrumentos de gestión administrativa y docente de la Facultad de Ciencias Sociales, son de fácil acceso a la rectoría de la UNFV.					
10	El personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV les informa de manera eficiente el organigrama del área funcional a la que pertenece.					
11	Consideras que los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con la jornada laboral en bien de los alumnos.					
12	Consideras que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
13	Creer que existe una fidelidad en el proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
14	Estás de acuerdo cómo se dan los procesos de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
15	Son los jefes de alta administración que asignan puestos claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					
16	Son los administradores docentes quienes asignan funciones claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
17	Los administradores docentes realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario alumno de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
18	Los docentes administrativos cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gestión o programación a las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
19	Los administrativos docentes mantienen buena comunicación con los usuarios alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
20	Los administrativos docentes conocen las expectativas de los trabajadores y plana docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
21	Los administrativos docentes brindan capacitación de cátedra a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					
22	Los administrativos docentes motivan a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					
23	Los administrativos docentes de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen liderazgo.					
24	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, ejecutan lo plasmado en el plan de gestión de la UNFV.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
25	En las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cuentan con un órgano de control Institucional.					
26	Los administrativos docentes de cada Escuela a la que pertenece hacen rendición de cuentas de la gestión en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
27	Es controlado adecuadamente los recursos que tiene la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
28	Son controladas las asistencias de los administradores y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
29	Admites, que con el sistema de control interno mejoraría la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
30	Admites, que existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo a docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
31	Consideras que el control mejora las actividades de las operaciones y gestiones de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
32	Consideras que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					
33	Consideras que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					
34	Consideras que existe un control adecuado después de la ejecución de un proyecto o gestión de las actividades académicas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					

Anexo C: INSTRUMENTO II

Estimado:

Previo cordial saludo, espero su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario cuyo propósito es recoger información para elaborar mi tesis de grado.

III. DATOS INFORMATIVOS

5. Oficina / Unidad de la Universidad al que pertenece: _____
6. Categoría: Profesional ☐ Técnico ☐ Auxiliar ☐
7. Situación laboral: Nombrado ☐ Contratado ☐
8. Años de experiencia: _____ años

IV. RELACIONES INTERPERSONALES, marca con un aspa (X)

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	DIMENSIÓN 1: RELACIONES HUMANAS					
1	Consideras, que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.					
2	Te esfuerzas, por establecer buenas relaciones laborales con los demás docentes.					
3	Consideras, que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.					
4	Creas que tus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para que pueda lograr un desempeño académico pertinente.					
5	La comunicación que se comparte entre los docentes, se centra en el rumor y comentarios en los pasillos.					
6	Piensas, que la comunicación que se desarrolla dentro de la Escuela u Facultad, se maneja a través de herramientas formales y veraces.					
7	Las emociones agradables que tú fomentas, te ayudan a tener un desempeño satisfactorio con tus compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales.					
8	Creas que para lograr un clima organizacional óptimo y buenas relaciones interpersonales dentro de la Facultad influyen las emociones de los individuos que allí laboran.					
9	Participas con entusiasmo en todas las actividades que se desarrollan dentro de la Facultad de Ciencia Sociales.					

	DIMENSIÓN 2: RELACIONES LABORALES					
10	En ésta Facultad institucional de estudios ¿Se maneja con armonía las relaciones a nivel laboral entre administradores y docentes directivos?					
11	Las relaciones laborales, se rigen mejor cuando se desarrollan bajo lineamientos de trabajo colectivo.					
12	Los docentes demuestran disposición para llevar a cabo actividades comunes de la institución.					
13	Consideras, que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable.					
14	Las condiciones de trabajo en las aéreas de toda la Facultad son ideales para laborar y desarrollar sus funciones adecuadamente.					
15	Es el ambiente de trabajo de toda la Facultad, idóneo para el ejercicio de tus funciones como docente.					
16	Los directores de cada escuela de la Facultad de Ciencias Sociales, ordena de forma autoritaria las actividades que los docentes deben desarrollar.					
17	El directorio de cada Escuela de la Facultad, demuestra recelo en delegar funciones a su equipo de docentes.					
18	Las funciones que desempeñas de forma adecuada son recompensadas.					
19	Consideras que la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales se centra más en las fallas y castigos, que en mejorar el desempeño laboral del personal.					
20	Se delegan funciones en las Escuelas de la Facultad a partir del reconocimiento y del esfuerzo demostrado por los docentes.					
21	Consideras que la dirección de las Escuelas Profesionales de la Facultad permite a los docentes participar en la toma de decisiones.					
22	Consideras importante participar con entusiasmo y agrado en los encuentros que se realizan como reuniones, talleres, entre otros.					
23	Creas que tu participación en los distintos encuentros que se realizan dentro de la Facultad es relevante para fomentar un ambiente de trabajo productivo.					
24	Utilizas la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo.					
25	El cumplimiento del reglamento interno como política institucional, propicia a que se constituya una atmósfera estructurada y organizada en la Facultad.					
26	Existe un clima de valores entre los docentes y administrativos de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales.					
27	Tu motivación hacia tu trabajo es un factor determinante para fomentar un clima organizacional de armonía en la Facultad.					
28	Consideras que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico.					
29	Consideras que para tomar decisiones en la institución se llega a consenso con facilidad.					
30	Consideras que fomentar un clima organizacional adecuado es solo responsabilidad de la dirección.					

Anexo D: Base de datos del estudio de investigación (Calidad de gestión administrativa – población total)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	CALIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA																													
2	PLANEACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL											
3	ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEM 17	ITEMS 18	ITEMS 19	ITEMS 20	ITEMS 21	ITEMS 22	ITEMS 23	ITEMS 24	ITEMS 25	ITEMS 26	ITEMS 27	ITEMS 28		
4	1	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3		
6	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
7	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
8	5	2	3	3	4	2	3	5	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	
9	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	1	1	5	4	
10	7	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	
11	8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	
12	9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
13	10	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	2	2	5	4	
14	11	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
15	12	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	
16	13	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	
17	14	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	4	
18	15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
19	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	
20	17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	
21	18	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
22	19	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	2	2	2	3	4	5	5	4	1	1	1	1	4	2	
23	20	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
25	22	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
26	23	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
27	24	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
28	25	3	3	3	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	1	2	3	2	3	
29	26	4	3	5	4	4	5	5	4	5	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	
30	27	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
31	28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
32	29	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	30	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
34	31	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
35	32	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	1	1	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	
36	33	3	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	2	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	
37	34	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
38	35	5	1	1	2	2	2	5	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	1	1	4	4	
39	36	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	1	3	3	3	
40	37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
41	38	5	2	2	1	1	4	1	1	1	2	1	3	4	2	3	2	4	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	
42	39	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
43	40	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	
44	41	4	4	3	5	3	4	2	1	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	1	2	3	2	3	
45	42	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2	3	3	5	4	
46	43	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	
47	44	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	
48	45	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	
49	46	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
50	47	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	2	2	4	4	
51	48	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
52	49	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
53	50	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	
54	51	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
55	52	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
56	53	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	

Anexo E: Base de datos del estudio de investigación (Relaciones interpersonales – población total)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
1		RELACIONES INTERPERSONALES																						
2		RELACIONES HUMANAS										RELACIONES LABORALES												
3		ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEMS 17	ITEMS 18	ITEMS 19	ITEMS 20	ITEMS 21	ITEMS 22	
4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
7	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
8	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	
9	6	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	
10	7	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	2	4	3	
11	8	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
12	9	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	
13	10	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	5	3	4	5	1	5	2	2	3	2	
14	11	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
15	12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	
16	13	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
17	14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	
18	15	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	
19	16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	
20	17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
21	18	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
22	19	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	
23	20	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
24	21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	22	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
26	23	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
27	24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
28	25	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
29	26	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	
30	27	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	
31	28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
32	29	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
33	30	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	

Anexo F: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : PLANEACIÓN							
1	Las labores administrativas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, se planifican anticipadamente.					✓		
2	Los administrativos y docentes que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen bien definidos los objetivos institucionales académicos.					✓		
3	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV planifican oportunamente la atención a los alumnos.					✓		
4	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con las metas planificadas.					✓		
5	Los administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, realizan un plan estratégico de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica.					✓		
6	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, ponen en práctica estrategias para minimizar riesgos.			✓				
7	Consideras que los instrumentos de gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, sirven como guía y orientación a los alumnos y en la plana docente.			✓				
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Consideras que las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, suele contar con una adecuada organización.					✓		
9	Los instrumentos de gestión administrativa y docente de la Facultad de Ciencias Sociales, son de fácil acceso a la rectoría de la UNFV.			✓				
10	El personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV les informa de manera eficiente el organigrama del área funcional a la que pertenece.			✓				
11	Consideras que los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con la jornada laboral en bien de los alumnos.					✓		
12	Consideras que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
13	Crees que existe una fidelidad en el proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
14	Estás de acuerdo cómo se dan los procesos de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV			✓				
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Son los jefes de alta administración que asignan puestos claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.			✓				
16	Son los administradores docentes quienes asignan funciones claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓		
17	Los administradores docentes realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario alumno de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓		
18	Los docentes administrativos cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gestión o programación a las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
19	Los administrativos docentes mantienen buena comunicación con los usuarios alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales de					✓		

	la UNFV.						
20	Los administrativos docentes conocen las expectativas de los trabajadores y plana docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
21	Los administrativos docentes brindan capacitación de cátedra a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.				✓		
22	Los administrativos docentes motivan a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.				✓		
23	Los administrativos docentes de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen liderazgo.				✓		
24	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, ejecutan lo plasmado en el plan de gestión de la UNFV.			✓			
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	En las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cuentan con un órgano de control Institucional.			✓			
26	Los administrativos docentes de cada Escuela a la que pertenece hacen rendición de cuentas de la gestión en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.				✓		
27	Es controlado adecuadamente los recursos que tiene la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
28	Son controladas las asistencias de los administradores y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
29	Admites, que con el sistema de control interno mejoraría la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
30	Admites, que existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo a docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.				✓		
31	Consideras que el control mejora las actividades de las operaciones y gestiones de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.				✓		
32	Consideras que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.				✓		
33	Consideras que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.				✓		
34	Consideras que existe un control adecuado después de la ejecución de un proyecto o gestión de las actividades académicas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.				✓		

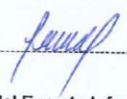
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Garro Aburto Lermila

DNI: 09469026 de Jun del 2017

Especialidad del validador: Temática


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : RELACIONES HUMANAS							
1	Consideras, que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.					✓	✓	
2	Te esfuerzas, por establecer buenas relaciones laborales con los demás docentes.					✓	✓	
3	Consideras, que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.			✓				
4	Crees que tus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para que pueda lograr un desempeño académico pertinente.			✓				
5	La comunicación que se comparte entre los docentes, se centra en el rumor y comentarios en los pasillos.					✓		
6	Piensas, que la comunicación que se desarrolla dentro de la Escuela u Facultad, se maneja a través de herramientas formales y veraces.					✓		
7	Las emociones agradables que tu fomentas, te ayudan a tener un desempeño satisfactorio con tus compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales.			✓				
8	Crees que para lograr un clima organizacional óptimo y buenas relaciones interpersonales dentro de la Facultad influyen las emociones de los individuos que allí laboran.					✓		
9	Participas con entusiasmo en todas las actividades que se desarrollan dentro de la Facultad de Ciencia Sociales.					✓		
	DIMENSIÓN 2: RELACIONES LABORALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	En ésta Facultad institucional de estudios ¿Se maneja con armonía las relaciones a nivel laboral entre administradores y docentes directivos?			✓				
11	Las relaciones laborales, se rigen mejor cuando se desarrollan bajo lineamientos de trabajo colectivo.					✓		
12	Los docentes demuestran disposición para llevar a cabo actividades comunes de la institución.			✓				
13	Consideras, que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable.					✓	✓	
14	Las condiciones de trabajo en las áreas de toda la Facultad son ideales para laborar y desarrollar sus funciones adecuadamente.					✓	✓	
15	Es el ambiente de trabajo de toda la Facultad, idóneo para el ejercicio de tus funciones como docente.			✓				
16	Los directores de cada escuela de la Facultad de Ciencias Sociales, ordena de forma autoritaria las actividades que los docentes deben desarrollar.					✓		
17	El directorio de cada Escuela de la Facultad, demuestra recelo en delegar funciones a su equipo de docentes.					✓		

18	Las funciones que desempeñas de forma adecuada son recompensadas.								
19	Consideras que la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales se centra más en las fallas y castigos, que en mejorar el desempeño laboral del personal.								
20	Se delegan funciones en las Escuelas de la Facultad a partir del reconocimiento y del esfuerzo demostrado por los docentes.								
21	Consideras que la dirección de las Escuelas Profesionales de la Facultad permite a los docentes participar en la toma de decisiones.								
22	Consideras importante participar con entusiasmo y agrado en los encuentros que se realizan como reuniones, talleres, entre otros.								
23	Creas que tu participación en los distintos encuentros que se realizan dentro de la Facultad es relevante para fomentar un ambiente de trabajo productivo.								
24	Utilizas la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo.								
25	El cumplimiento del reglamento interno como política institucional, propicia a que se constituya una atmósfera estructurada y organizada en la Facultad.								
26	Existe un clima de valores entre los docentes y administrativos de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales.								
27	Tu motivación hacia tu trabajo es un factor determinante para fomentar un clima organizacional de armonía en la Facultad.								
28	Consideras que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico.								
29	Consideras que para tomar decisiones en la institución se llega a consenso con facilidad.								
30	Consideras que fomentar un clima organizacional adecuado es solo responsabilidad de la dirección.								


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Garro Aburto Lumila

DNI: 09469026 de Jun del 2017

Especialidad del validador: Temática


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RELACIONES HUMANAS							
1	Consideras, que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.					/		
2	Te esfuerzas, por establecer buenas relaciones laborales con los demás docentes.					/		
3	Consideras, que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la Facultad de Ciencias Sociales u Escuela a la que pertenece.			/				
4	Creas que tus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para que pueda lograr un desempeño académico pertinente.			/				
5	La comunicación que se comparte entre los docentes, se centra en el rumor y comentarios en los pasillos.					/		
6	Piensas, que la comunicación que se desarrolla dentro de la Escuela u Facultad, se maneja a través de herramientas formales y veraces.					/		
7	Las emociones agradables que tu fomentas, te ayudan a tener un desempeño satisfactorio con tus compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales.			/				
8	Creas que para lograr un clima organizacional óptimo y buenas relaciones interpersonales dentro de la Facultad influyen las emociones de los individuos que allí laboran.					/		
9	Participas con entusiasmo en todas las actividades que se desarrollan dentro de la Facultad de Ciencia Sociales.					/		
	DIMENSIÓN 2: RELACIONES LABORALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	En ésta Facultad institucional de estudios ¿Se maneja con armonía las relaciones a nivel laboral entre administradores y docentes directivos?			/				
11	Las relaciones laborales, se rigen mejor cuando se desarrollan bajo lineamientos de trabajo colectivo.					/		
12	Los docentes demuestran disposición para llevar a cabo actividades comunes de la institución.			/				
13	Consideras, que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable.					/		
14	Las condiciones de trabajo en las aéreas de toda la Facultad son ideales para laborar y desarrollar sus funciones adecuadamente.					/		
15	Es el ambiente de trabajo de toda la Facultad, idóneo para el ejercicio de tus funciones como docente.			/				
16	Los directores de cada escuela de la Facultad de Ciencias Sociales, ordena de forma autoritaria las actividades que los docentes deben desarrollar.					/		
17	El directorio de cada Escuela de la Facultad, demuestra recelo en delegar funciones a su equipo de docentes.					/		

18	Las funciones que desempeñas de forma adecuada son recompensadas.				✓				
19	Consideras que la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales se centra más en las fallas y castigos, que en mejorar el desempeño laboral del personal.				✓				
20	Se delegan funciones en las Escuelas de la Facultad a partir del reconocimiento y del esfuerzo demostrado por los docentes.						✓		
21	Consideras que la dirección de las Escuelas Profesionales de la Facultad permite a los docentes participar en la toma de decisiones.						✓		
22	Consideras importante participar con entusiasmo y agrado en los encuentros que se realizan como reuniones, talleres, entre otros.						✓		
23	Creas que tu participación en los distintos encuentros que se realizan dentro de la Facultad es relevante para fomentar un ambiente de trabajo productivo.				✓				
24	Utilizas la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo.						✓		
25	El cumplimiento del reglamento interno como política institucional, propicia a que se constituya una atmósfera estructurada y organizada en la Facultad.				✓				
26	Existe un clima de valores entre los docentes y administrativos de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales.						✓		
27	Tu motivación hacia tu trabajo es un factor determinante para fomentar un clima organizacional de armonía en la Facultad.						✓		
28	Consideras que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico.						✓		
29	Consideras que para tomar decisiones en la institución se llega a consenso con facilidad.				✓				
30	Consideras que fomentar un clima organizacional adecuado es solo responsabilidad de la dirección.				✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rómer Díez Rubén Luis DNI: 19939774 de Jun del 2017

Especialidad del validador: Temática



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
1	Las labores administrativas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, se planifican anticipadamente.					✓		
2	Los administrativos y docentes que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen bien definidos los objetivos institucionales académicos.					✓		
3	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV planifican oportunamente la atención a los alumnos.					✓		
4	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con las metas planificadas.					✓		
5	Los administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, realizan un plan estratégico de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica.					✓		
6	Los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, ponen en práctica estrategias para minimizar riesgos.			✓				
7	Consideras que los instrumentos de gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, sirven como guía y orientación a los alumnos y en la plana docente.			✓				
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Consideras que las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, suele contar con una adecuada organización.					✓		
9	Los instrumentos de gestión administrativa y docente de la Facultad de Ciencias Sociales, son de fácil acceso a la rectoría de la UNFV.			✓				
10	El personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV les informa de manera eficiente el organigrama del área funcional a la que pertenece.			✓				
11	Consideras que los administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cumplen con la jornada laboral en bien de los alumnos.					✓		
12	Consideras que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
13	Creas que existe una fidelidad en el proceso de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
14	Estás de acuerdo cómo se dan los procesos de selección en la contratación del personal y docente para la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV			✓				
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Son los jefes de alta administración que asignan puestos claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.			✓				
16	Son los administradores docentes quienes asignan funciones claves en las áreas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓		
17	Los administradores docentes realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario alumno de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓		
18	Los docentes administrativos cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gestión o programación a las actividades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓				
19	Los administrativos docentes mantienen buena comunicación con los usuarios alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales de					✓		

	la UNFV.						
20	Los administrativos docentes conocen las expectativas de los trabajadores y plana docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
21	Los administrativos docentes brindan capacitación de cátedra a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					✓	
22	Los administrativos docentes motivan a los que laboran en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					✓	
23	Los administrativos docentes de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, tienen liderazgo.					✓	
24	Los administrativos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, ejecutan lo plasmado en el plan de gestión de la UNFV.			✓			
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	En las Escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, cuentan con un órgano de control Institucional.			✓			
26	Los administrativos docentes de cada Escuela a la que pertenece hacen rendición de cuentas de la gestión en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓	
27	Es controlado adecuadamente los recursos que tiene la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
28	Son controladas las asistencias de los administradores y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
29	Admites, que con el sistema de control interno mejoraría la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
30	Admites, que existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo a docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.			✓			
31	Consideras que el control mejora las actividades de las operaciones y gestiones de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓	
32	Consideras que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV.					✓	
33	Consideras que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					✓	
34	Consideras que existe un control adecuado después de la ejecución de un proyecto o gestión de las actividades académicas en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV u Escuela a la que pertenece.					✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Deiste Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gomez Diaz Ruben Luis

DNI: 19939774 de Jun del 2017

Especialidad del validador: Temática



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo G:

DECLARACIÓN JURADA

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Elky Milg Cárdenas Lalangui, egresada del Programa de Maestra en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41467973, con el artículo titulado “Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV – Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

5) El artículo pertenece a mi autoría

6) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

7) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima. Noviembre del 2017

Elky Milg Cárdenas Lalangui

Anexo H:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

"Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima -2016"

2. AUTOR

Bch. Elky Milg Cárdenas Lalangui

3. RESUMEN

La presente investigación se titula: "Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, Lima -2016", por lo cual se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV. El método que se empleó en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. La población de este estudio se consideró todos los docentes de la Facultad de ciencias sociales que tiene la cantidad de 95 profesores al servicio de la institución, no se aplicó muestra por lo que consideró toda la población. A través del uso de instrumentos validados, se midió la confiabilidad del mismo, aplicado con resolutive de la Universidad, dicho instrumento y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de 0.953. Para la variable calidad de gestión administrativa y 0.384 para la variable relaciones interpersonales. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas de barras obteniéndose según los resultados el 4,2% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que las relaciones interpersonales son malas, así mismo el 42,1% perciben que el nivel de la gestión

administrativa es poco eficiente por lo que la relación interpersonal es regular y el 12,6% la gestión administrativa es eficiente por lo que la relación interpersonal es buena. Y según la prueba de Rho Spearman, la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de gestión administrativa, con un 0.384 de correlación representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad, Gestión, Administrativa, Relaciones Interpersonales

5. ABSTRACT

The present investigation is titled: "Quality of administrative management and interpersonal relations in teachers of the Faculty of Social Sciences of the UNFV, Lima -2016", for which the general objective was to determine the relationship that exists between the quality of administrative management and the interpersonal relations of the teachers of the Faculty of Social Sciences of the UNFV. The method used in the research was the hypothetico-deductive. The research used for its purpose the non-experimental cross-sectional correlational level design. This study considered all the teachers of the Faculty of Social Sciences who have the number of 95 professors at the service of the institution, no sample was applied for what the whole population considered, and through the use of validated instruments, the reliability of the same, applied with resolution of the University, said instrument and resulted in a to an acceptable reliability of 0.953. For the variable quality of administrative management and 0.384 for the variable interpersonal relationships. The results were described through tables of frequencies and bar graphs. According to the results, 4.2% of the teacher's state that the administrative management is poor, so the interpersonal relationships are bad, likewise 42.1% perceive that the level of administrative management is not very efficient so that

interpersonal relationships are regular and 12.6% administrative management is efficient, so interpersonal relationships are good. And according to the Rho Spearman test, the variable interpersonal relationships is directly and positively related to the variable quality of administrative management, with a correlation of 0.384, this result being moderate with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.05.

6. KEYWORDS

Quality, Management, Administrative, Interpersonal Relations

7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda temas relacionados a la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales, su importancia es servir como teoría de conceptos básicos sobre la planeación, organización, dirección, control y las relaciones humanas y laborales. A través de esta investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima - 2016?, se formularon los objetivos tales como: determinar la relación que existe entre la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales de los docentes de la Facultad, desagregándola en planeación, organización, dirección, control entre las relaciones interpersonales, través de la recolección de datos para su respectivo análisis y solución del problema, tomando en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: Según Chiavenato (2008), citado por Chilibringa (2013), nos dice acerca de la administración lo siguiente: que administrar es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar, así mismo es el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales de la institución. La tarea importante de administrar consiste en interpretar los objetivos de la empresa u entidad pública y transformarlo en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las

actividades realizadas en las diversas áreas y niveles consiguiendo los objetivos.
(p. 19)

García (2008) en su tesis *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM para optar el grado académico de Doctor*, La investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional (entre la calidad de la gestión académico-administrativa y el desempeño docente). El diseño es no experimental, y se utilizará el corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único. El estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir de sus resultados hacia poblaciones mayores. El objeto de estudio de la presente investigación es la Calidad de la Gestión Académico- Administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007 -I. Los resultados del estudio muestran que la calidad de la gestión académico administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, y alcanza un nivel aceptable de 37.5%. También existe relación significativa entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente; con un nivel aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión académico administrativa y el dominio científico y tecnológico del docente es significativa, y alcanza un nivel regular de 25.5%. Y la relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y las relaciones interpersonales 31.5% y formación en valores éticos del docente es moderada, con 30. 3%. Los resultados obtenidos muestran la realidad de la UPG en cuanto a su gestión académico- administrativa; así también da algunas luces acerca del desempeño de los docentes de la maestría de la Unidad de Post-Grado, de la Facultad de Educación de la UNMSM.

Moreno (2011) en su tesis *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación*

de la universidad nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación, de acuerdo a las hipótesis y los objetivos planteados, ha sido circunscrita dentro del tipo de investigación explicativo, es un estudio no experimental, de hecho, para obtener los datos en este estudio no hubo condiciones o estímulos a los cuales se hayan expuesto a los alumnos, docentes y autoridades. Solo fueron observados en su realidad y ambiente natural (La Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villarreal).

8. METODOLOGÍA

El método que se empleó en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. La población para este estudio estuvo conformada por el total de 95 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales. A través del uso de instrumentos validados, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de 0.953. Para la variable calidad de gestión administrativa y 0.384 para la variable relaciones interpersonales. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas de barras.

9. RESULTADOS

Según los resultados el 4,2% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que las relaciones interpersonales son malas, así mismo el 42,1% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que la relación interpersonal es regular y el 12,6% la gestión administrativa es eficiente por lo que la relación interpersonal es buena. Y según la prueba de Rho Spearman, la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de gestión administrativa, con un 0.384 de correlación representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

10. DISCUSIÓN

Según los resultados el 4,2% de los docentes manifiestan que la gestión administrativa es deficiente por lo que las relaciones interpersonales son malas, así mismo el 42,1% perciben que el nivel de la gestión administrativa es poco eficiente por lo que la relación interpersonal es regular y el 12,6% la gestión administrativa es eficiente por lo que la relación interpersonal es buena. Y según la prueba de Rho Spearman, la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de gestión administrativa, con un 0.384 de correlación representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Iñiguez y Villacrés (2012), en su tesis *“Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”* previa a la obtención del título de magíster en administración de empresas de la unidad de posgrados de la universidad politécnica de Ecuador, con el objetivo de determinar la percepción de los estudiantes sobre la gestión administrativas en su Universidad en función de sus expectativas futuras.

Quichca (2012) nos dice en su tesis *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho*. Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. El objeto de estudio es la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, según la percepción de los usuarios directos, es decir los estudiantes del I – IV Ciclo 2010 – I, para tal propósito se realizó una encuesta

aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$).

Moreno (2011) en su tesis, estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación, de acuerdo a las hipótesis y los objetivos planteados, ha sido circunscrita dentro del tipo de investigación explicativo, es un estudio no experimental, de hecho, para obtener los datos en este estudio no hubo condiciones o estímulos a los cuales se hayan expuesto a los alumnos, docentes y autoridades. La comunicación Interpersonal en las organizaciones es una vía de doble tráfico, que sirve de componente clave en la eficacia de su funcionamiento. Este proceso, articula los niveles de comandos operativos, en la que ambos grupos Interactuantes se nutren mutuamente de la información expresada por unos y otros.

García (2008) en su tesis La calidad de la gestión académica administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Concluyo que los resultados del estudio muestran que la calidad de la gestión académico administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, y alcanza un nivel aceptable de 37.5%. También existe relación significativa entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente; con un nivel aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión académico administrativa y el dominio científico y tecnológico del docente es significativa, y alcanza un nivel regular de 25.5%. Y la relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y las relaciones interpersonales 31.5% y formación en valores éticos del docente es moderada, con 30. 3%. Los resultados obtenidos muestran la realidad de la UPG en cuanto a su gestión académico- administrativa; así también da algunas luces acerca del desempeño de los docentes de la maestría de la Unidad de Post-Grado, de la Facultad de Educación de la UNMSM.

11. CONCLUSIONES

La variable calidad de gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales, según la correlación de Spearman de 0.384 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05 ; por otro lado la dimensión de planeación de la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable relaciones interpersonales, según la correlación de Spearman de 0.953 que representa este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.; según los resultados de la organización está relacionada directa y positivamente con las variables, según la correlación de Spearman de 0.979 representado este resultado como moderado, en cuanto a la dirección está relacionada directa y positivamente con las variables, según la correlación de Spearman de 0.995 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05; y por último el control está relacionada directa y positivamente con las variables calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales, según la correlación de Spearman de 0.980 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

12. REFERENCIAS

Vetiza A. (2012) *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación*. Chaguaramos - Venezuela.

Iñiguez M. y Villacrés B. (2012) *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría*. Universidad de Guayaquil. Recuperado de la web.
 HYPERLINK "http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666"
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>

Aguilar A. (2010), *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa*. Xalapa - Veracruz.

Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Álvarez M. (2012), Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Venezuela. Recuperada de la web: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Gavilanez, (2012) *Estudio de satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente interno*. Provincial del Guayas del instituto ecuatoriano

Quichca G. (2012) *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente*. Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho.

Moreno N. (2011), Tesis *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación* -Universidad Nacional Federico Villareal.

García J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado*. Facultad de Educación de la UNMSM.

Ninamango W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna* - Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Campos S. y Loza, P. (2011). *Es la capacidad de alcanzar y evaluar sus propósitos recursos disponibles*. (pg.21)

Beltrán F. (2008), citado por Chiliquinga (2013) *la gestión administrativa; es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro*. (p. 49)

Chiavenato I. (2008), *Libro: Gestión de Talento Humano*, citado por Chiliquinga (2013), acerca de la administración lo siguiente. (p. 19). Recuperado de la web. <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Abanto, E. (2012). Tesis de la implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa Agroindustria Santa Marina SAC, en la ciudad de San José. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Andrade, S. (2010). Normas Internacionales de Auditoría. (1ra. reimp.). Lima: Editorial Andrade.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición.

Barbarán, G. (2013). Implementación del control interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – 2013. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Carbajal, M., y Rosario, M. (2014). Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014. Perú: Universidad Privada de Antenor Orrego. 109

Claros, R., y León, O. (2012). El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación. (1ra. Edición). Perú: Instituto Pacífico.

Cochea, J. (2013). El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P) periodo 2012-2013. ciudad de La Libertad – Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

COSO. (2013). Resumen Ejecutivo COSO: Control Interno- Traducción al español. pwc, Instituto de auditores internos de España.

Flores, J. (2004). Contabilidad Gerencial. Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas- CECOF Asesores.

Gámez, I. (2010). Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía. Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Peña, F. (2014). Propuesta de un sistema de control de gestión para las contralorías municipales del estado Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. Mexico: Limusa Noriega Editores.

13. RECONOCIMIENTOS

Al Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por su apoyo en el desarrollo de esta tesis y a mis compañeros, amigos y familia, quienes han hecho posible el desarrollo de esta investigación.